

Registro: 2025.0000076544

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014622-05.2023.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado DISLEINE MARLI MACHADO PELEGRINE.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 31 de janeiro de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1014622-05.2023.8.26.0344

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Disleine Marli Machado Pelegrine

Comarca: Marília

Voto nº 6835

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. **FRAUDE** \mathbf{EM} TRANSACÕES BANCÁRIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. TRANSAÇÃO ATÍPICA AO PERFIL DE GASTOS DA CONSUMIDORA. DANO MORAL CONFIGURADO. INSCRICÃO **INDEVIDA** INADIMPLENTES. **CADASTRO** DOS IMPROCEDÊNCIA DA ALEGAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO OU DA VÍTIMA. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação ajuizada pela consumidora, condenando o banco à restituição de R\$ 23.634,33, referente a valores subtraídos mediante fraude bancária, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. O banco réu alegou ilegitimidade passiva, culpa exclusiva de terceiro ou da vítima, ausência de nexo causal e inexistência de dano moral indenizável. Alternativamente, requereu a redução do valor arbitrado a título de danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões centrais em discussão:

- (i) determinar se houve falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira, que justifique a responsabilização pelos danos materiais e morais sofridos pela autora;
- (ii) analisar se o valor arbitrado a título de danos morais atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

III. RAZÕES DE DECIDIR

- 1. As instituições financeiras possuem responsabilidade objetiva por falhas na prestação de serviços, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, sendo responsáveis por fraudes caracterizadas como fortuito interno.
- 2. A jurisprudência do STJ estabelece que a ausência de mecanismos eficazes para prevenir fraudes em transações incompatíveis com o perfil do cliente configura defeito no serviço, conforme REsp nº 2.052.228/DF e Tema 466/STJ.
- 3. No caso concreto, a transação fraudulenta, que totalizou R\$ 15.681,47, destoou do padrão usual de gastos da autora,



- cujas faturas mensais giravam em torno de R\$ 2.500,00, evidenciando a falha de segurança do banco ao não identificar a atipicidade da movimentação e não adotar medidas preventivas, como o bloqueio temporário.
- 4. A utilização de senha ou token, isoladamente, não exime a instituição financeira de sua responsabilidade, uma vez que o dever de segurança abrange a adoção de sistemas que detectem operações anormais e impeçam a concretização de fraudes.
- 5. O dano moral está configurado pelo abalo à honra e à tranquilidade da consumidora, agravado pela indevida negativação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito e pelo desvio produtivo de seu tempo para solucionar o problema.
- 6. O valor fixado a título de danos morais, R\$ 5.000,00. observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo às funções compensatória e pedagógica da indenização.
- 7. O banco não comprovou culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, ônus que lhe incumbia nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso não provido.

Tese de julgamento:

As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes bancárias que caracterizem fortuito interno, sendo insuficiente a simples utilização de senha ou token para afastar a responsabilidade.

A ausência de mecanismos de segurança aptos a identificar e impedir transações atípicas configura falha na prestação de serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ.

A negativação indevida do nome do consumidor, associada ao desvio produtivo de seu tempo, ultrapassa o mero aborrecimento e enseja reparação por danos morais.

Dispositivos relevantes citados: CF, artigo 5º, inciso X; CDC, artigos. 6°, inciso VI, e 14, § 3°, inciso II; CPC, art. 373, inciso II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas nºs 297 e 479; REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 12.09.2023; STJ, Tema 466; TJSP, Apelação Cível nº 1018434-26.2021.8.26.0344, Rel. Paulo Sergio Mangerona, j. 21.10.2024.

Vistos.



dispositivo do julgado os seguintes termos: "5. A CONCLUSÃO: Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a ação ajuizada por DISLEINE MARLI MACHADO PELEGRINE contra o BANCO DO BRASIL S/A, e consequentemente condeno o Banco-réu a restituir na conta bancária da Autora o valor de R\$-23.634,33, bem como a pagar a indenização por danos morais de R\$-5.000,00, agora com juros a partir da citação e correção monetária a partir da presente sentença, tudo conforme as Súmulas 326 e 362 do S.T.J e os arts. 8° e 322, § 2° do Código de Processo Civil. Pagará também o Réu as custas processuais e os honorários advocatícios que fixo em 15% do valor atualizado da condenação, aplicando-se os princípios do art. 8° do Código de Processo Civil. P.I.C.".

O recorrente a apelou a sustentar ser parte legítima para figurar no polo passivo da presente lide, argumentando que não possui qualquer responsabilidade pela fraude noticiada na inicial. No mérito, sustentou que a fraude resultou de culpa exclusiva de terceiro e da própria vítima, inexistindo nexo causal que pudesse atribuir ao recorrente a responsabilidade pelo ocorrido, configurando a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Afirmou, ainda, que as transações foram realizadas mediante a utilização de senha pessoal, de conhecimento exclusivo da autora. Apontou que não houve qualquer comprovação dos alegados danos extrapatrimoniais experimentados por ela, não se verificando qualquer abalo à sua honra e imagem, tampouco dor, sofrimento, tristeza, humilhação ou qualquer outro elemento que configure dano moral.

Por fim, impugnou também o pleito de indenização por danos materiais e requereu a reforma da r. sentença, com a consequente improcedência dos pedidos iniciais. Subsidiariamente, pleiteou a minoração da verba arbitrada a título de danos morais, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

O recurso é tempestivo e foi devidamente preparado, conforme



comprovantes juntados às fls. 334/335, atendendo aos requisitos de admissibilidade.

A recorrida apresentou contrarrazões no prazo legal (fls. 339/346), nas quais sustentou que a fraude decorreu diretamente de falha nos sistemas de segurança do recorrente, tendo em vista que este admitiu transações completamente destoantes do perfil habitual de gastos da consumidora.

Defendeu que a fraude lhe gerou sofrimentos que extrapolaram o mero aborrecimento, ferindo seus direitos de personalidade, conferindo-lhe direito ao recebimento de indenização por danos morais, sobretudo considerando que o recorrente a inscreveu no cadastro dos inadimplentes.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo apelante em seu recurso, considerando que, nos termos das Súmulas nºs 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras, na condição de fornecedoras de serviços e em virtude de sua responsabilidade objetiva como integrantes da cadeia de consumo, possuem legitimidade para figurar no polo passivo de ações que versem sobre fraudes bancárias ocorridas no âmbito de suas operações.

Passo ao mérito.

Cuida-se de ação anulatória de negócio jurídico cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. Narra a autora que na data de 13/03/2023, ter sido vítima de fraude praticada por terceiros, após receber uma mensagem SMS informando-a que havia pontos a serem resgatados. Após clicar no *link*, recebeu um telefonema de um suposto preposto do Banco-réu, que a orientou a comparecer a um terminal de autoatendimento e realizar procedimentos de segurança.



Contudo, tudo não passava de um golpe, tendo sido realizada transação financeira em seu cartão de crédito no valor de R\$ 15.681,47 (fl. 03), a qual desconhece, gerando um débito de fatura de cartão de crédito no valor de R\$ 18.797,60, sendo que suas faturas mensais geralmente eram em torno de R\$ 2.000,00, não passando de R\$ 3.000,00.

Acrescentou ter sido inscrita no SERASA por conta deste valor que não havia sido pago, o que totalizou a importância de R\$ 23.634,33, uma vez que tratou de paga-la em 10/05/2023, para evitar que ficasse com o nome negativado.

A análise da controvérsia envolve o reconhecimento de que a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça impôs a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, o que, todavia, não assegura, por si só, a procedência da pretensão autoral.

Fixada esta premissa, o recurso não comporta provimento.

A questão devolvida a este Tribunal, cinge-se em apurar se há responsabilidade da ré pela ocorrência da fraude noticiada na inicial, bem como há margem para condenação ao pagamento de indenizações por danos morais e materiais.

Sobre a responsabilidade das instituições financeira por danos relativos a fraudes bancárias envolvendo movimentações de valores, convém reproduzir o entendimento consolidado pelo C. STJ, que assim consignou, em decisão datada de 12.9.2023, quando do julgamento do REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma:

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das



transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

- 4. 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.
- 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.
- 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". (destaques meus).

Neste contexto, o entendimento jurisprudencial se consolidou no sentido de atribuir às instituições financeiras o dever de conferir segurança no âmbito de suas operações, bem como de zelar pela integridade do patrimônio de seus clientes, adotando medidas e mecanismos eficazes para minimizar a ocorrência de fraudes.

Em se tratando de relação consumerista, incumbia à ré comprovar que a fraude ocorreu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, operando-se a excludente de responsabilidade disposta no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, além de demonstrar que adotou as cautelas e medidas concretas a fim de dificultar a fraude, conforme preconiza a jurisprudência dos E.



Tribunais Superiores.

Nesse sentido, em que pese as alegações da ré, a conclusão é que houve falha na prestação de serviço, sobretudo no que se concerne à segurança de suas operações.

Conforme preconizado pelo C. STJ, em casos análogos ao presente, o enquadramento das transações como típicas ou atípicas, ou seja, compatíveis ou não com o perfil de consumo do cliente, é elemento essencial para afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Nesse cenário, cumpre ressaltar que o ônus de demonstrar a tipicidade das transações recai sobre a ré, notadamente por se tratar de relação de consumo regida pelas normas do Código de Defesa do Consumidor, as quais asseguram a inversão do ônus probatório em favor do consumidor, além do fato de que a instituição financeira detém os meios técnicos necessários para comprovar o histórico de consumo da consumidora.

A análise dos autos indica que a movimentação fraudulenta alcançou a expressiva quantia de R\$ 15.681,47, consistente em uma única compra no cartão de crédito, o que decerto não reflete o padrão usual de gastos da consumidora, que, conforme consta do histórico de faturas correspondentes ao ano de 2022 (fls. 26), a autora possuía uma média de gastos mensais com o cartão de crédito por volta de R\$ 2.500,00, restando incontroversa ser atípica a compra impugnada.

Tal circunstância deveriam ter acionado os mecanismos de segurança da instituição financeira demandada, impondo, ainda que em caráter preliminar, a adoção de medidas para maior averiguação quanto à autenticidade da transação, tais como o bloqueio preventivo da compra ou a utilização de outros meios aptos a impedir a consumação da fraude, mas nada foi feito.

É importante salientar que a simples utilização de token ou senha,



ainda que constitua um elemento de autenticação, não pode ser considerada suficiente para afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

O sistema de segurança deve contemplar medidas adicionais que permitam identificar movimentações atípicas e evitar fraudes, uma vez que o dever de segurança é inerente à atividade bancária desempenhada pela ré.

Como ensina Nélson Abrão, "O principal a questionar na aplicação da teoria da aparência em sede de meios eletrônicos e na própria Internet concerne ao sistema de segurança, usos e costumes, boa-fé, e os preceitos inseridos nas operações bancárias, matéria plural que permitirá interpretar com bom senso aquela ocorrência dentro do aspecto de sua razoabilidade.

Evidente, pois, que, <u>se a operação refoge do padrão do cliente e</u> mostra aparência de anormalidade, tanto pela ocasião como diante de valores, não se poderá, em princípio, validar o negócio em detrimento do usuário do sistema, mas a vertente implica o exame de dados objetivos condensados com aqueles de conotação subjetiva." (Direito Bancário, Editora Saraiva, 2017, item 223). (destaque meu).

No mais, a jurisprudência consolidada desta Corte, bem como dos Egrégios Tribunais Superiores, é pacífica ao definir que o fato de a fraude ter sido perpetrada por terceiros não constitui, por si só, excludente de responsabilidade para o fornecedor de serviços bancários.

Tal entendimento se fundamenta na teoria do risco da atividade, segundo a qual a instituição financeira, ao ofertar seus serviços, assume o risco de eventuais fraudes geradas por fortuito interno, cabendo-lhe implementar sistemas eficazes de prevenção.

Com efeito, ao oferecer a comodidade de contratar crédito por meio de aplicativos ou *internet banking*, o fornecedor assume o risco inerente a esse modelo de negócio, que, embora facilite o consumo, também amplia



significativamente as possibilidades de fraudes.

Nesse contexto, junto aos benefícios proporcionados pelo acesso facilitado à contratação de crédito, recai sobre os bancos o ônus de prover mecanismos de segurança robustos, que assegurem a autenticidade das transações realizadas.

Ressalta-se que os fatos narrados configuram risco inerente à atividade empresarial da ré, não sendo razoável que a consumidora, parte hipossuficiente na relação, suporte os prejuízos decorrentes de fraude caracterizada como fortuito interno, nos termos da Súmula nº 479 do C. STJ.

Dessa forma, diante da verossimilhança das alegações autorais somada à fragilidade de instituição financeira ré em provar fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito da autora, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, impõe-se o reconhecimento da falha de segurança da ré, com o reparo integral dos prejuízos de ordem material, sem ser dobrado, dada a falta de má-fé da instituição financeira, que foi tão vítima quanto a autora e ora se vê responsabilizada pelos prejuízos causados pelos fraudadores.

Nesse sentido já decidiu este E. Tribunal:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos morais e materiais. Sentença de procedência. Autora vítima de golpe. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Art. 14 do CDC. Súmula 479/STJ. Fortuito interno. Danos materiais que devem ser reparados integralmente. Inaplicável excludente de responsabilidade, na medida em que a autora foi induzida a erro por estelionatários. Art. 14, § 3º, do CDC, afastado. Dano moral reconhecido. Arbitramento em valor inferior aos fixados por esta Câmara de Direito Privado.



Redução descabida. Sentença mantida. Recurso improvido.

Apelação Cível 1000417-50.2024.8.26.0177; Relator
(a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito
Privado; Foro de Embu-Guaçu - Vara Única; Data do
Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)

Reconhecida a falha na prestação dos serviços por parte da instituição bancária, passa-se à análise da existência de danos morais indenizáveis.

Inicialmente, no que se refere dano moral, convém destacar o entendimento doutrinário de Maria Helena Diniz, que, ao tratar da matéria, assim destacou:

"Dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais provocada pelo fato gerador, que traz como consequência dor, tristeza, vexame e sofrimento. A indenização por dano moral não tem por objetivo restabelecer o status quo anterior, uma vez que não é possível mensurar economicamente a dor ou a humilhação sofrida, mas sim proporcionar uma compensação que atenue o sofrimento. O dano moral deve ser considerado em sua totalidade, levando em conta as peculiaridades de cada caso, bem como a extensão do sofrimento causado à vítima." DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 7, p. 100-101.

Tomando esse parâmetro doutrinário, a conduta da ré causou prejuízo que ultrapassa a simples perda financeira sofrida pela autora visto que esta necessitou despender seu tempo útil – que poderia ser dedicado a atividades pessoais ou profissionais – por conta da falha na prestação de serviço.

Esse desvio produtivo é reconhecido como um dano indenizável, pois obriga a consumidora a dedicar esforços a solucionar problemas que não deu causa, sendo certo que o tempo desperdiçado na tentativa de resolver extrajudicialmente a controvérsia, e posteriormente na propositura da presente ação,



configura um impacto suficiente para ultrapassar o mero aborrecimento, sendo apto a ensejar reparação por danos morais.

Importa enfatizar a responsabilidade da instituição financeira, ainda que esta não tenha perpetrado diretamente a fraude, que inicialmente decorreu da falha de segurança de suas operações bancárias, ao autorizar transação incompatível com o perfil da consumidora, mas foi além disso, ao proceder à indevida negativação da autora em cadastro de inadimplente, prejudicando o direito da autora ao crédito.

Deste modo, configurado os danos morais, é preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, a quantia capaz de desestimular o comportamento ilícito, bem como compensar a ofendida pelo ocorrido, inclusive o tempo útil perdido, daí porque mantenho a indenização por danos no importe de R\$ 5.000,00.

A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico da consumidora, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos os transtornos experimentados.

Está afinado com a melhor doutrina de Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, "a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena." ("Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência", editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).



Nesse sentido já se manifestou esta E. Turma IV:

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO **SIMPLES** DOS VALORES. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUCÃO INDENIZATÓRIO. DO QUANTUM RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta pelo Banco Santander contra sentença que julgou procedente a ação de declaração de inexistência de débito e condenou a instituição financeira à restituição dos valores descontados indevidamente da conta do autor, além da indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. O banco alega inexistência de falha na prestação do serviço e pleiteia a exclusão ou redução dos danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões centrais em discussão: (i) determinar se houve falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira, que justifique a valores restituição condenação à dos descontados indevidamente; (ii) definir a adequação do valor arbitrado a título de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade objetiva da instituição financeira é aplicável, conforme a Súmula 479 do STJ, pela falha na segurança dos serviços prestados que permitiu a ocorrência de transações fraudulentas na conta do autor. Diante da vulnerabilidade do sistema bancário e da falha na adoção de mecanismos de segurança para evitar a fraude, é devida a restituição dos valores descontados indevidamente. O dano moral está configurado pela violação do direito do consumidor à segurança nas transações financeiras, com vários transtornos experimentados pelo autor, além do desvio do tempo produtivo. No entanto, o valor inicialmente fixado em R\$ 10.000,00 deve ser reduzido para R\$ 5.000,00, com base nos princípios razoabilidade e proporcionalidade, preservando o caráter compensatório punitivo indenização. e da DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por danos morais a R\$ 5.000,00, mantidos os demais termos da sentença. (destaques meus).

Apelação Cível 1018434-26.2021.8.26.0344; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Marília - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2024; Data de Registro: 21/10/2024)



Ante o exposto pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação acima delineada.

Nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários de sucumbência para 17% (dezessete por cento) do valor atualizado da condenação.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino Relator