



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**28ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1050030-47.2022.8.26.0100**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: -----  
 Requerido: **BANCO DO BRASIL S/A e outro**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Ana Lúcia Xavier Goldman**

Vistos.

----- ajuizou ação de indenização  
 contra **BANCO DO BRASIL S/A e LIVELO S.A.**, alegando, em síntese, que é correntista da instituição financeira ré desde o ano de 2003, fazendo uso de cartão de crédito que lhe confere direito ao programa de pontos Livelu. Nesse contexto, recebeu link via SMS, originado de número da central de atendimento do banco, sobre pontos a expirar, acessando-o, mas, após digitar sua senha de letras, suspeitou daquela ação e tentou contato com o banco, sem sucesso. Bloqueou o código de letras pelo aplicativo e alguns dias após foi até a agência, relatou o ocorrido à gerente e apenas foi orientada a alterar a mencionada senha pelo terminal de autoatendimento. Contudo, em 17/02/2022 recebeu ligação da central de segurança do banco, cujo interlocutor detinha dados de suas transações anteriores e outros sigilosos, razão pela qual acreditou na veracidade do alerta sobre tentativa de invasão da conta por fraudadores, tendo realizado alguns procedimentos de segurança, inclusive em terminal de autoatendimento. Em seguida, ao desconfiar da conversa, desligou o telefone, vindo a perceber a existência de três transferências indevidas de sua conta. Tentou contato imediato com a gerente e pela central de atendimento, sem sucesso. No dia seguinte, foi informada pelo banco não haver mais tendo hábil ao bloqueio das TEDs. Conseguiu o estorno, ao acionar a delegacia de polícia especializada, de duas das três transferências. Sofreu prejuízo material de R\$49.000,00, atribuindo aos réus a responsabilidade objetiva por falha na segurança, especialmente quanto ao acesso a



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**28ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**1050030-47.2022.8.26.0100 - lauda 1**

informações confidenciais da cliente. Alegou abalo emocional e requereu indenização por danos materiais e moral (fls. 01/30 com os documentos de fls. 31/92).

A ré Livelo contestou o feito às fls. 109/119. Em resumo, defendeu a culpa exclusiva da autora, pois se trata de link enviado por número de telefone que não lhe pertence, havendo em seu site informações aos clientes sobre cuidados com mensagens falsas. Ademais, o link falso teria sido enviado em nome do banco corréu. Negou responsabilidade pelos fatos e impugnou o dano moral. Juntou documentos (fls. 120/153).

O réu Banco do Brasil apresentou contestação às fls. 155/188. Também invocou a culpa da autora, uma vez que atuou conforme orientações do terceiro fraudador, tendo autorizado transações no terminal de autoatendimento e pelo aparelho celular, com utilização de senhas e do BB CODE, a despeito das advertências sobre fraudes. Alegou que a autora validou todas as etapas de segurança e repassou a imagem do QRCode aos fraudadores, permitindo o acesso a sua senha eletrônica e a dados para habilitação de um novo dispositivo. Sustentou não ser responsável pelo ocorrido, pois implementou diversos mecanismos de segurança e que no particular foram validados pela ação da autora/vítima. Defendeu excludente de responsabilidade, batendo-se contra o nexos causal e os danos. Subsidiariamente, alegou culpa concorrente. Juntou documentos (fls. 189/282).

Réplica às fls. 286/294.

É o relatório.

**Fundamento e decido.**

O feito está maduro para sentença.

Restou incontroverso que as três transferências bancárias relatadas pela autora, nos valores de R\$49.000,00, R\$50.000,00 e R\$49.455,18, decorreram da ação de terceiros estelionatários, cuidando-se de operações sequenciais em valores expressivos.

Entendem os réus que a autora propiciou a ação criminosa ao seguir as orientações dos terceiros estelionatários, empregando sua senha pessoal e QR Code, de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**28ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**1050030-47.2022.8.26.0100 - lauda 2**

modo a validar mecanismos de segurança inclusive no terminal de autoatendimento e, assim, viabilizar as transferências.

Pois bem. Sabe-se que o correntista deve zelar pela guarda e segurança dos dados da conta, especialmente senhas que permitam a movimentação de valores. No entanto, imputar ao consumidor a responsabilidade pelas operações realizadas por terceiro, que se apoderou indevidamente de suas informações bancárias a partir da facilitação de acesso aos dados pessoais da autora por falha nos sistemas dos réus, é colocar o consumidor em desvantagem exagerada, sendo incompatível com a boa-fé e equidade.

Cediço que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não havendo que se perquirir a culpa pelo acesso de terceiros a informações sigilosas de seus clientes, cuidandose de risco do empreendimento.

Nesse sentido preconiza a Súmula 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”*.

Destarte, era dever dos réus, grandes empresas dotadas de recursos humanos, financeiros e tecnológicos, a garantia do sigilo das informações sobre seus correntistas, como número de telefone associado a dados da conta, programa de benefícios, movimentações bancárias, além do dever de conferir a regularidade das operações, que, no particular, por si só, eram suspeitas, haja vista a realização de transferências sequenciais em valores expressivos.

Portanto, a responsabilidade dos réus não é elidida pela conduta da autora que apenas seguiu orientações dos supostos prepostos do banco, decorrentes de contatos por SMS com a identificação do banco e número de telefone da central de atendimento, concluindo-se que o sucesso da empreitada criminosa deve-se à facilitação de acesso a informações sensíveis do correntista, restritas a funcionários do banco, a caracterizar fortuito interno.

**1050030-47.2022.8.26.0100 - lauda 3**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**28ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

Assim, ambos os réus, que atuaram na cadeia de fornecimento do serviço, respondem objetivamente pelos danos (art. 7º, parágrafo único, 14 e 25, § 1º, todos do Código de Defesa do Consumidor), devendo restituir o valor indevidamente debitado da conta da autora e que não foi objeto de estorno.

O E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu nesse sentido ao deparar-se com situações parelhas, conforme os seguintes arestos:

*"RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. PEDIDO CONDENATÓRIO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE. GOLPE DO CADASTRO PARA RESGATE DE PROGRAMA DE PONTOS. TERCEIROS QUE SE UTILIZARAM DE CANAL OFICIAL DO BANCO E DETINHAM INFORMAÇÕES SIGILOSAS DO AUTOR. MOVIMENTAÇÕES FINANCEIRAS INCOMPATÍVEIS COM O PERFIL USUAL DO APELANTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA 479 DO STJ. PRECEDENTES. AÇÃO PROCEDENTE. RECURSO PROVIDO. "* (TJSP; Apelação Cível 1068167-14.2021.8.26.0100; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/03/2022; Data de Registro: 31/03/2022).

*"Apelação. Declaratória de inexigibilidade de débitos. Golpe do cadastro para resgate de pontos no programa Nível. Responsabilidade objetiva do banco. Falha na prestação do serviço. Súmula nº 479 do STJ. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Art. 14 do CDC. Procedência da ação mantida. Recurso improvido. "* (TJSP; Apelação Cível 1079239-95.2021.8.26.0100; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 36ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2022; Data de Registro: 03/02/2022).

*"Apelação – Ação indenizatória – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva do prestador de serviços – Artigo 14, da lei consumerista – Descontos de valores de conta pertencente à autora em razão de fraude perpetrada por terceiro - Obrigação da instituição financeira de zelar pela segurança e idoneidade de sua atividade, adotando as cautelas necessárias para evitar a perpetração de fraudes - Não o*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**28ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

*fazendo, tem-se que a instituição financeira concorreu para o evento e assumiu os riscos inerentes à atividade – Inexistência de culpa exclusiva da vítima - Dever de restituição dos valores indevidamente descontados de conta pertencente à autora – Dano moral evidenciado – Adequação da verba indenizatória arbitrada – Verba honorária sucumbencial - Impertinência de sua redução por equidade - O arbitramento, por equidade, dos honorários advocatícios se afigura excepcional e somente tem cabimento quando for inestimável ou irrisório o proveito econômico, ou quando o valor da causa for muito baixo – Artigo 85, §8º, do Novo Código de Processo Civil – Observada a existência de provimento condenatório em montante certo e líquido, se afigura, de rigor, o cálculo da verba honorária com base no valor da condenação (R\$ 28.054,57), que, diga-se, não se mostra irrisório - Adequação dos honorários sucumbenciais fixados - Recurso a que se nega provimento." (TJSP; Apelação Cível 1024559-35.2021.8.26.0562; Relator (a): Mauro Conti Machado; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/06/2022; Data de Registro: 13/06/2022).*

Doutro vértice, sem embargo de entendimento contrário, não diviso elemento que indique lesão de ordem moral, tratando-se de mero dissabor não indenizável, especialmente porque a autora não ficou privada de recursos destinados às suas necessidades essenciais.

Do exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido para condenar os réus, solidariamente, a restituírem o valor de R\$49.000,00 (quarenta e nove mil reais), com atualização monetária desde a retirada da conta e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Nos termos do art. 86 do Código de Processo Civil, os réus arcarão com 80% das custas e das despesas processuais e com honorários advocatícios arbitrados em 15% da condenação; e a autora arcará com 20% das custas e das despesas processuais e com honorários de 10% sobre o decaimento (indenização por dano moral).

P.I.

São Paulo, 19 de setembro de 2022.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
 CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

**1050030-47.2022.8.26.0100 - lauda 5**