



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Segunda Câmara Cível

Apelação Cível nº 0006322-95.2021.8.19.0066

APELANTE 1: BANCO -- S A

APELANTE 2: --

APELADOS: OS MESMOS

RELATORA: Des. Maria da Glória Maria da Glória Oliveira Bandeira de Mello

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DO *MOTOBOY*. PARTE AUTORA QUE IMPUGNA TRANSAÇÕES BANCÁRIAS EFETUADAS POR TERCEIROS QUE TIVERAM ACESSO AO SEU CARTÃO DE DÉBITO, SENHA PESSOAL E APLICATIVO BANCÁRIO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DE AMBAS AS PARTES. ÁUDIOS DAS CONVERSAS ENTRE AUTOR E O SAC DA INSTITUIÇÃO RÉ QUE REVELAM TER O DEMANDANTE COMUNICADO TÃO SOMENTE A SUBTRAÇÃO DO CARTÃO DE DÉBITO, QUE FORA PRONTAMENTE BLOQUEADO. NÃO CHEGOU A SER NOTICIADO QUE O APARELHO CELULAR TAMBEM HAVIA SIDO ENTREGUE A TERCEIROS, RAZÃO PELA QUAL FUNCIONALIDADES DO *INTERNET BANKING* E APP PERMANECERAM ATIVAS, POR ONDE OCORREU O PAGAMENTO DE TÍTULO E A CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL IMPUGNADAS PELO DEMANDANTE. AUTOR QUE, POR NÃO FORNECER INFORMAÇÕES PRECISAS Á INSTITUIÇÃO FINANCEIRA A RESPEITO DO EVENTO DANOSO, INVIABILIZOU A ADOÇÃO DE MEDIDAS EFICAZES PARA A CONTENÇÃO DA AÇÃO CRIMINOSA. NÃO OCORRÊNCIA DE QUALQUER FALHA DOS



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Segunda Câmara Cível

Apelação Cível nº 0006322-95.2021.8.19.0066

SISTEMAS DE SEGURANÇA, PORQUANTO AS MOVIMENTAÇÕES OCORRERAM POR MEIO DO USO DE SENHA E APP DE USO PESSOAL. NÃO OCORRÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. REFORMA DA SENTENÇA QUE SE IMPÕE PARA QUE SEJAM JULGADOS IMPROCEDENTES OS PEDIDOS AUTORAIS. PROVIMENTO DO RECURSO DA RÉ. PREJUDICADO RECURSO DA PARTE AUTORA.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da Apelação Cível nº **0006322-95.2021.8.19.0066**, em que são apelantes **BANCO -- S A E OUTRO** e apelados **OS MESMOS**.

ACORDAM os Desembargadores da Vigésima Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, **por unanimidade**, em **DAR PROVIMENTO AO RECURSO DA PARTE RÉ, RESTANDO PREJUDICADO O RECURSO DO AUTOR**, nos termos do voto da Desembargadora Relatora.

RELATÓRIO

Trata-se de ação declaratória c/c obrigação de fazer c/c indenizatória proposta por -- em face de BANCO -- S.A. alegando que é correntista do réu e que, no dia





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Segunda Câmara Cível

Apelação Cível nº 0006322-95.2021.8.19.0066

02/12/2020, recebeu uma ligação de uma pessoa se apresentando como atendente do réu e informando que havia constatado uma tentativa de compra no valor de R\$ 1.850,00, fora do padrão de utilização do autor.

Narra que entrou em contato com o telefone fixo 0800 702 3535, por orientação da suposta atendente, tendo lhe sido solicitado digitar agência, conta corrente e senha. Logo após o fornecimento das informações, relata que foi informado que além da tentativa de compra, também havia uma tentativa de saque, mas que o banco prontamente já havia interpelado a tentativa e bloqueado sua conta corrente, informando, ainda, que seriam necessárias algumas operações no aplicativo do celular.

Relata que, por conta do nervosismo, não conseguiu efetuar as operações, quando então a suposta atendente sugeriu a possibilidade de um motoboy buscar o cartão de débito e o celular para identificar qual era a irregularidade e viabilizar o desbloqueio da conta, o que, por conta de sua fragilidade e nervosismo e sem desconfiar da possibilidade de ser um golpe, concordou com a proposta.

Afirma que após alguns minutos sobre o ocorrido, sua esposa o alertou sobre a possibilidade de ter caído em um golpe, tendo se dirigido imediatamente a Delegacia de Policia e entrado em contato com o SAC do banco através do telefone 4004 3535, quando foi informado que não havia nenhuma movimentação suspeita, mas tão somente uma tentativa de saque, que foi bloqueada pois o limite de horário não permitiu.

Narra que às 21h entrou em contato novamente com o SAC, sendo novamente informado que não havia nenhuma tentativa de transação, já estando a conta corrente e o cartão de créditos bloqueados, o que o tranquilizou.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Segunda Câmara Cível

Apelação Cível nº 0006322-95.2021.8.19.0066

Relata que inobstante tais informações prestadas pelo banco réu, no dia seguinte se dirigiu até sua agência e, visualizando o extrato de sua conta bancária, observou diversas transações que não reconhece, como uma compra na Americanas.com no valor de R\$ 29.565,74 e a contratação de um empréstimo no mesmo dia no valor de R\$ 42.000,00.

Aponta que entrou em contato novamente com o SAC contestando tais transações, sem qualquer resolução até a presente data.

Requer seja declarado a invalidade dos indevidos pagamentos realizados por estelionatários; seja o réu obrigado a restituir os valores irregularmente pagos; seja declarada a invalidade do empréstimo realizado pelos estelionatários; seja o réu condenado a restituir os valores das parcelas do empréstimo indevidamente descontadas do autor; seja compelido a se abster de incluir o nome do autor nos cadastros restritivos de crédito; seja o réu condenado ao pagamento de danos morais na quantia equivalente a R\$ 10.000,00.

Com a inicial vieram os documentos de index 22/118.

Decisão de index 121 deferindo o benefício da gratuidade de justiça, bem como concedendo a tutela provisória de urgência requerida.

Regularmente citado, o banco réu apresenta contestação, acompanhada dos documentos de index 203/247, aduzindo, em síntese, que o autor entregou seu cartão aos golpistas, não tendo havido falha de segurança do banco, eis que o próprio autor entregou aos criminosos suas chaves de segurança. Requer a improcedência dos pedidos.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Segunda Câmara Cível

Apelação Cível nº 0006322-95.2021.8.19.0066

Réplica apresentada em index 258.

Em provas, as partes pugnaram pelo julgamento antecipado da lide (index 311 e 322).

Sentença de procedência proferida em index 324, adotando o seguinte dispositivo:

“Diante de todo o exposto, RESOLVO O MÉRITO do conflito, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil e:

1) JULGO PROCEDENTE o pedido para declarar a nulidade da transação retratada no documento de fls. 203, isto é, o pagamento de título no valor de R\$29.565,74 (vinte e nove mil quinhentos e sessenta e cinco reais e setenta e quatro centavos).

2) JULGO PROCEDENTE o pedido para declarar a nulidade do contrato de empréstimo da quantia de R\$42.000,00 (quarenta e dois mil reais) apresentado às fls. 204/209, e, nesse sentido confirmo a tutela de urgência deferida às fls. 121/122 e 276.

Em consequência das nulidades acima reconhecidas, e visando o restabelecimento do estado de origem, o réu deverá ao autor a quantia de R\$29.565,74 (vinte e nove mil quinhentos e sessenta e cinco reais e setenta e quatro centavos), e deverá também restituir ao autor todos os valores comprovadamente descontados de sua conta corrente (ag.0138 c/c 018239-2) para pagamento do empréstimo tido com nulo (contrato: 00330138320000323200 - vide fls. 204/209), e se abster de promover novos lançamentos que visem a amortização



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Segunda Câmara Cível

Apelação Cível nº 0006322-95.2021.8.19.0066

do aludido contrato, e, nesse sentido, confirmo no mérito a tutela de urgência deferida às fls.

121/122 e 276.

Fica o réu autorizado a retirar o valor creditado na conta do autor pelo contrato de empréstimo ora anulado (R\$42.000,00), e estornar dela também todo e qualquer lançamento proveniente dos contratos ora tido como nulos, devendo a conta do autor ser restabelecida nas condições existentes antes dos fatos, isto é, saldo positivo de R\$10.651,44 (dez mil seiscentos e cinquenta e um reais e quarenta e quatro centavos).

3) JULGO PROCEDENTE o pedido compensatório por danos morais para condenar o réu a pagar ao autor a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigida monetariamente pela UFIR-RJ a partir desta data, e acrescida de juros legais incidentes a partir da citação; Condene o réu ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro no percentual de 10%, incidente sobre o valor atualizado da condenação.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.”

Inconformado, apela a parte ré em index 350 repisando os argumentos despendidos na exordial, notadamente a ausência de falha na segurança bancária, porquanto o próprio cliente entregou voluntariamente seus dados para os criminosos. Defende que o autor foi vítima de golpe externo, sem qualquer falha da instituição bancária ré. Requer o provimento do recurso para que sejam julgados improcedentes os pedidos autorais.

Igualmente apela a parte autora em index 393 pretendendo a reforma parcial do julgado para que seja majorado o *quantum* fixado para a compensação dos danos morais.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Segunda Câmara Cível

Apelação Cível nº 0006322-95.2021.8.19.0066

Contrarrrazões apresentadas pelo banco em index 434 e pelo autor em index 455.

É o relatório.

VOTO

Cuida-se de ação indenizatória na qual o autor, pessoa idosa, aduz ter sido vítima de fraude perpetrada por estelionatários que conseguiram ter acesso ao seu cartão de débito, administrado pelo réu. Alega que os estelionatários efetuaram compras no valor de R\$ 29.565,74 e contrataram um empréstimo no mesmo dia no valor de R\$ 42.000,00, o que reputa indevido eis que já havia comunicado à instituição financeira ré a respeito do golpe sofrido e solicitado o bloqueio de seus cartões e conta corrente.

A sentença julgou procedentes os pedidos, para declarar a nulidade do contrato e empréstimo impugnado e da transação de pagamento de título, bem como condenar a parte ré ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

In casu, verifica-se que a parte autora em sua exordial confirma ter sido vítima do “golpe do motoboy”, e ter confiado seu cartão de débito e celular a terceiros, os quais alegaram representar a instituição financeira.

Narra ainda que, tão logo percebeu ter sido vítima de um golpe, entrou em contato telefônico com o SAC da instituição financeira ré e relatou o ocorrido, solicitando de imediato o bloqueio de seu cartão de débito **e de sua conta corrente**, razão pela qual sustenta a falha na prestação do serviço





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Segunda Câmara Cível

Apelação Cível nº 0006322-95.2021.8.19.0066

porquanto as transações fraudulentas ocorreram após a solicitação de bloqueio de suas operações bancárias.

Para melhor elucidação dos fatos, a parte ré acostou aos autos “links” que levam à reprodução dos áudios da conversa estabelecida entre o autor e os atendentes do SAC nos dias do fato e subsequente.

Da oitiva dos respectivos áudios, extrai-se que, de fato, o autor entrou em contato telefônico com a instituição ré.

Ocorre que o teor da primeira conversa - que durou aproximadamente 12 minutos - revela que o autor comunica genericamente ter sido vítima de um golpe e solicita o **bloqueio do seu cartão de débito e da sua senha**. A partir daí, a atendente prontamente busca maiores informações sobre o referido cartão e informa na sequência que fará o bloqueio de **todos os cartões** atrelados à conta corrente do autor. Ainda nesse primeiro contato telefônico, o autor solicita informações a respeito de alguma movimentação na sua conta corrente após a hora do almoço, recebendo a informação de que houve tentativas de saque, as quais foram negadas pela instituição financeira em razão da limitação do horário.

Percebe-se que o autor não narrou para a atendente a dinâmica do golpe que havia sofrido, tampouco informa que junto com o cartão o criminoso levou consigo seu aparelho celular. Ao revés, informa para a atendente a abertura de um Registro de Ocorrência sobre seu **cartão de débito furtado**, nada mencionando, repisa-se, a respeito do aparelho celular.

Na segunda conversa entabulada entre as partes – com duração



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Segunda Câmara Cível

Apelação Cível nº 0006322-95.2021.8.19.0066

de mais de 30 minutos, e já no dia posterior ao evento danoso - o autor contesta as transações bancárias ocorridas após o primeiro contato telefônico, argumentando que **já havia comunicado ao banco o “roubo de seu cartão”**, e mesmo assim os criminosos conseguiram movimentar vultuosa quantia de sua conta corrente.

Quando a segunda atendente questiona a dinâmica do evento danoso, o autor informa que foi vítima de um furto e que o criminoso tinha levado **somente seu cartão**, desacompanhado da senha. Após verificar nos registros do autor, a atendente informa que as transações bancárias não foram efetuadas pelo cartão de débito, que já se encontrava bloqueado, mas sim através do *Internet Banking*.

Somente após essa constatação que o autor finalmente informa ao banco que, juntamente ao cartão de débito, seu celular também fora levado pelos criminosos. Note-se que nesse momento **a atendente questiona ao autor se esse fato tinha sido levado ao conhecimento da instituição ré anteriormente**, quando o autor responde afirmativamente.

Todavia, da atenta oitiva dos áudios acostados ao processo, extrai-se que **em nenhum momento o autor informou tal fato ao banco**. Aliás, toda a narrativa autoral junto à instituição ré foi lacunosa e evasiva, ora afirmando ter sido vítima de furto, ora de estelionato, ora de roubo. Inclusive, quando questionado pela ré sobre a dinâmica do ocorrido, formulou narrativa totalmente inverossímil e desconectada da verdadeira dinâmica dos fatos, chegando a afirmar que o criminoso lhe abordou na rua e, puxando assunto, lhe subtraiu o celular e cartão.

Ressalte-se que a instituição financeira, através de seus sistemas





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Segunda Câmara Cível

Apelação Cível nº 0006322-95.2021.8.19.0066

de segurança, analisa milhares de transações bancárias, que ocorrem em sua maioria por meio eletrônico, não sendo razoável impor-lhe o encargo de, bloqueado o cartão de débito de um correntista por furto, também bloqueie de forma automática todas as utilidades do APP, sendo que não possuía notícia de que o celular não estava de posse do cliente.

Em verdade, ao que tudo indica, o autor, temeroso em confessar ter sido vítima do golpe do motoboy, acabou por fornecer informações incompletas e vagas às atendedoras do SAC, o que impediu a adoção pela instituição ré de medidas eficazes para a contenção da ação dos criminosos, com o também bloqueio do APP e do *Internet Banking*.

Nesse contexto, ao contrário do que concluiu o magistrado sentenciante, o autor não comunicou ou solicitou junto à ré o bloqueio de todas as suas transações bancárias, mas tão somente de todos os cartões que possuía atrelado àquela conta corrente, o que foi realizado. As transações impugnadas ocorreram por meio diverso e com uso regular de senha e dados confidenciais do correntista, não havendo que se falar em qualquer falha nos sistemas de segurança.

Desse modo, não se vislumbra qualquer falha na prestação do serviço da instituição financeira ré, merecendo total reforma a sentença proferida.

Por tais fundamentos, voto no sentido
de **DAR PROVIMENTO AO RECURSO DA PARTE RÉ para, reformando a sentença, julgar improcedentes os pedidos autorais.** Diante da inversão da sucumbência, condenado a parte autora ao pagamento das



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Segunda Câmara Cível

Apelação Cível nº 0006322-95.2021.8.19.0066

despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da causa, observado o benefício da Justiça Gratuita deferido em index 121.

PREJUDICADO O RECURSO DA PARTE AUTORA.

Data do Julgamento

DES. MARIA DA GLORIA OLIVEIRA BANDEIRA DE MELLO

Relatora