



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2023.0000704349

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 102218595.2022.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado _____ (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Em julgamento estendido nos termos do art. 942 do CPC, por maioria de votos, deram provimento ao recurso. Vencidos o Relator Sorteado Sergio Gomes, que dava parcial provimento ao recurso e declara, e o 4º Desembargador Israel Góes dos Anjos. Acórdão com o 2º Desembargador Henrique Rodrigo Clavio**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO, vencedor, SERGIO GOMES, vencido, ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HELIO FARIA E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 18 de agosto de 2023.

RELATOR DESIGNADO

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1022185-95.2022.8.26.0405

Apelante Banco Bradesco S/A

Apelado _____ (Justiça Gratuita)

Voto nº 45417

Inexigibilidade de débito c.c. Indenização - Transações bancárias realizadas fora da agência bancária e mediante uso de cartão e senha pessoal e intransferível

_ Responsabilidade indireta da instituição financeira como fornecedor do serviço limitada à prática dos atos vinculados ao serviço que presta ('fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC) - Prova de culpa por negligência, imprudência ou imperícia (nexo de causalidade _ artigo 403 do Código Civil) - STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP _ Ausência de prova de falha na segurança interna - Fatos da causa que não evidenciam a ocorrência de vício ou desvio praticado pelo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fornecedor (risco do fornecedor inerente à atividade exercida pela instituição financeira) - STJ, REsp 1.284.962-MG - Fortuito externo ou motivo de força maior - Artigo 393 do Código Civil e artigo 14, §3º, do CDC - Responsabilidade do fornecedor afastada por derivado o dano de ato de terceiro - STJ, REsp 1.178.454/PR e AREsp 178084/MG - Sumula 479 do STJ - Não incidência - Transações realizadas a partir de assinatura eletrônica pelo autor, utilizada no processamento das transações e ciência pelo réu dos fatos tão só após ocorridos o creditamento e os pagamentos questionados
_ Dever de bloqueio _ Não reconhecimento _ Ausência de regra legal e impossibilidade do Judiciário impor às instituições financeiras a obrigação de averiguar toda e qualquer movimentação bancária de correntista e

bloquear aquelas que não se adequem ao 'perfil' do correntista _ Ação improcedente, sucumbência revertida. Recurso provido.

Vistos,

Adota-se o relatório do e. relator sorteado.

Cuida-se de apelação interposta por BANCO BRADESCO contra a r. sentença de parcial procedência proferida nos autos da ação de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por _____, na qual foi declarada ilegítima a contratação dos empréstimos em nome do autor, restando a instituição bancária condenada a restituir os valores debitados da conta corrente e a pagar indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00, além do ônus da sucumbência.

A requerida alega, em síntese, que: é parte ilegítima para responder pelo ocorrido; as transações bancárias ocorreram mediante o uso de senha e token, sendo algumas delas efetuadas para contas bancárias de titularidade do próprio autor, de modo a não levantar qualquer suspeita; se o recorrido visa responsabilizar os sequestradores e reaver o seu dinheiro, não cabe ao recorrente adotar essas providências e, tampouco, ser o responsável ou responsabilizado pelos fatos narrados; As transações não fugiram do perfil do cliente de utilização; Não praticou qualquer ato ilícito, nem houve falha na prestação do seu serviço, sendo de inteira responsabilidade do consumidor ou de terceiros a má utilização dos dispositivos de segurança do banco; todo o fato se deu em decorrência de um problema de segurança pública; embora trabalhe ativamente no intuito de garantir aos seus correntistas a confidencialidade e integridade de suas informações, prestando um serviço de excelência e que oferece a segurança necessária aos seus usuários, é evidente que não há como impedir seus clientes de tomarem atitudes que facilitem ou permitam a exposição de suas informações, tornando-se suscetível a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

golpes e fraudes; a de contratação dos empréstimo é válida, pois realizada sob todos os padrões de segurança do recorrente; o caso retrata a ocorrência de fortuito externo; não há dano moral a ser reconhecido; subsidiariamente, deve ser reduzido o montante da condenação.

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado.

É o relatório.

De rigor o provimento ao recurso, afirmada a improcedência da ação, revertido, por decorrência, o ônus de sucumbência.

Na hipótese, transações bancárias realizadas fora da agência bancária e mediante uso de cartão e senha pessoal e intransferível, a responsabilidade do réu, como fornecedor do serviço, é indireta, reclamando a prova de culpa por negligência, imprudência ou imperícia, tendo em vista limitada a responsabilidade do fornecedor à prática dos atos vinculados ao serviço que presta ('fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC), o que significa a

prova do nexo de causalidade, vale dizer, do liame entre a conduta do réu e do resultado, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal.

Ou seja, 'se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros' (STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP).

*E mais como consta desses julgados, '9. Não obstante isso, a jurisprudência desta Corte é uníssona no sentido de que o cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. (REsp n. 1.633.785/SP, TERCEIRA TURMA, DJe de 30/10/2017.) 10. Assim, a entrega voluntária do cartão magnético e da senha pessoal a terceiro, ainda que não espontaneamente, não torna a instituição financeira responsável quando provada a existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. (AgInt no REsp 1914255/AL, TERCEIRA TURMA; REsp 1.633.785/SP, TERCEIRA TURMA, DJe 30/10/2017)'.
'*

No caso, ainda que ocorridos os fatos alegados pelo autor, especificamente haver sido vitimado por ilícito em via pública, a prova dos autos não evidencia a ocorrência de vício ou desvio pelo réu, a autorizar o acolhimento da pretensão,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

especificamente, falha na segurança interna, até porque os fatos afirmados pelo autor é questão que impõe ao Estado e não da instituição financeira, o dever de garantir a segurança dos cidadãos e de evitar a atuação dos criminosos, limitado o risco inerente à atividade exercida pela instituição financeira que, por isso, não a torna responsável pelas consequências do evento sofrido pelo autor, fora das suas dependências (STJ, REsp 1.284.962-MG), presente o fortuito externo ou motivo de força maior, observada a regra do artigo 393 do Código Civil, incidente na hipótese o artigo 14, §3º, do CDC, que afasta a responsabilidade do fornecedor, derivado o dano por ato de terceiro (STJ, REsp 1.178.454/PR e no mesmo sentido, AREsp 178084/MG), inaplicável a Sumula 479 do STJ), incontestes que as referidas transações foram realizadas a partir de assinatura eletrônica pelo autor, utilizada no processamento das transações, bem como haver o réu tomado conhecimento dos fatos tão só após ocorridos o creditamento e os pagamentos questionados.

Ademais, tão só seria possível ao réu, fornecedor do serviço, proceder ao bloqueio se informado a tempo pelo autor, consumidor do serviço, bem como que referidas operações bancárias, ainda que no tempo e valores referidos, por si, não impunham ao réu, por si, proceder ao bloqueio ou mesmo outra providência para além daquelas à que se vinculou pelo pacto com o autor celebrado, não demonstrado e comprovado o autor, que o réu tenha se conduzido com culpa por negligência, imprudência ou imperícia, quanto ao dever de verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, até se considerado os meios acima referidos e disponibilizados pelo réu como mecanismo a dificultar as fraudes.

E isso porque, não existe regra legal e o Judiciário não pode impor às instituições financeiras, a obrigação de averiguar toda e qualquer movimentação bancária de correntista e bloquear aquelas que não se adequem ao 'perfil' do correntista, e isso até por violar referido procedimento à direito do correntista, explicitando prática abusiva, uma vez que, sem qualquer reclamo seu, do correntista, não cabe ao Judiciário ou ao banco, se arvorar no direito de censor ou corregedor de suas práticas bancárias (do correntista), de modo que isso quer dizer que não se pode punir o fornecedor do serviço quanto ausente obrigação legal ou contratual.

Cabe sim, ao banco e a partir de reclamo de correntista, ou se presente causa justa que administrativamente permita a medida, bloquear preventivamente movimentação bancária, a partir de prática suspeita ou medida de segurança, mas isso, repita-se, por conta e risco da instituição bancária e nos limites da relação contratual havida com o correntista.

Aliado ao fato de que sequer definido o que seja o 'perfil' de movimentação bancária do correntista, demonstrado que a realização das transações se deram de forma regular e o desconhecimento da afirmada 'fraude' que teria sofrido o autor, não se entende por presente desvio ou prática abusiva da ré no contrato, vale dizer, o não bloqueio, até porque, repita-se, o 'não bloqueio' espontâneo referente as movimentações bancárias realizadas, não impõe o dever de se atribuir ao réu o resultado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danoso reclamado, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil, ainda mais por não vinculada a conduta do réu, como causa ou concausa eficiente para o resultado, por não extrapolar o evento danoso, os limites da relação objetiva a que vinculou o réu, como fornecedor de serviço, e o dever de previsão possível, observada a regra do art. 14 do CDC.

Então, anotada a distinção feita à causa a que refere a Sumula 479 do STJ, é fato a ausência do nexa causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação atribuída ao réu, uma vez que, além de não provado o nexa causal, vale dizer, o liame entre a conduta do réu e o resultado referido pelo autor, que explicita relação de causalidade, observada a regra do art. 14 do CDC, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade do fornecedor do serviço, até porque _ e também como se disse _ o limite da responsabilidade do fornecedor é objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta ('fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC) e isso ainda que presente a relação consumerista existente entre as partes, pois, no que diz respeito à prova, a inversão, em caso de relação de consumo, não é automática, cabendo ao magistrado a apreciação dos aspectos de verossimilhança da alegação do consumidor ou de sua hipossuficiência (art. 6º, VIII, do CDC), sendo justificada a sua aplicação nos casos em que o fornecedor possui maior facilidade na obtenção das fontes de prova do caso questionado, pelo que, no caso, não demonstrada a verossimilhança das alegações do autor, com relação os saques contestados, se tem por incidente a regra do artigo 14, § 3º, II, do CDC, não superado pelo autor o ônus da prova de fato constitutivo de direito (artigo 373, I, do CPC), observada a jurisprudência do STJ, de que, *'se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros'* (STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP).

Nesse sentido os julgados, confira-se,

“Responsabilidade civil. Ação indenizatória. Saques e pagamentos realizados por terceiro. Guarda do cartão e senha. Negligência. Golpe conhecido por 'Boa noite cinderela'. Responsabilidade objetiva do Banco. Exclusão. Art. 14, § 3º, II, do CDC. Não há como imputar à instituição bancária responsabilidade objetiva pelos danos causados ao correntista, quando as circunstâncias demonstram que ele, negligentemente, aceitou encontrar-se com terceiro, sofrendo o golpe conhecido por 'Boa noite cinderela', facilitando ao agente infrator o acesso à sua residência, bem como, ao cartão magnético e respectiva senha (art. 14, § 3º, II, do CDC). Ação improcedente. Negado provimento ao recurso.” (Apelação n.º 1078880-29.2013.8.26.0100, Comarca de São Paulo, 21ª Câmara de Direito Privado, Relator Des. Itamar Gaino, julgada em 13/10/2014).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Contrato bancário. Anulatória c.c. reparação por danos morais. Pretensão do autor à anulação de contrato de empréstimo, celebrado por meliantes que lhe aplicaram o golpe conhecido como 'Boa noite Cinderela'. Admitido pelo autor que os meliantes apossaram-se do seu cartão magnético e da respectiva senha pessoal. Hipótese, ademais, que outras operações bancárias foram lançadas na conta corrente após o suposto golpe, não negadas pelo autor. Ausente a prova do nexo causal entre a conduta do banco réu e o dano experimentado pelo autor. Improcedência da ação mantida. Apelo desprovido.” (Apelação n.º 0084184-11.2008.8.26.0000, Comarca de Nova Odessa, 23ª Câmara de Direito Privado, Relator Des. José Marcos Marrone, julgada em 20/02/2013).

“Indenização Entrega dos cartões de crédito/débito e respectiva senha a suposto preposto do requerido Responsabilidade do banco Inocorrência Culpa do consumidor, que deu causa ao dano Ausência de conduta culposa/negligente da instituição financeira, alheia ao desdobramento causal - Reparação indevida Ação improcedente Sentença mantida Recurso não provido” (TJSP – 21ª Câmara de Direito Privado – Apelação n.º 1022057-70.2015.8.26.0001 – Rel. Des. Maia da Rocha – j. 22.08.2017). Do julgado, destaca-se: “[...]conforme narrativa exposta na inicial, bem como do depoimento pessoal (fls. 189/190), houve efetiva contribuição da vítima no evento danoso excluindo a responsabilidade do prestador de serviços. Ou seja, está-se diante da excludente de responsabilidade da culpa exclusiva do consumidor, que ocorre quando o próprio consumidor através de sua conduta dá causa ao dano, como bem asseverou o nobre Magistrado (artigo 12, §1º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor). De resto, sem incorrer em redundância e nem ofuscar o brilhantismo da r. sentença, transcreve-se a fundamentação adotada, “in verbis”: A inicial dá conta de que a autora foi vítima do chamado “golpe do motoboy”, em que um estelionatário informa à vítima que seu cartão bancário foi clonado e a instrui a cortá-lo em pedaços e entregá-lo a um mensageiro. Para conferir-se aparência de veracidade ao golpe, a vítima é orientada a preencher declaração de próprio punho de que não reconhece determinadas operações bancárias que teriam sido feitas com o cartão. De posse dos pedaços do plástico e, por vezes, das senhas fornecidas pela vítima, o estelionatário faz saques em caixas eletrônicos e, mais comumente, operações de compra pela internet, em que não se exige senha nem o uso de chip, mas apenas os dados do cartão e o código de segurança nele inscrito. Ouvida em Juízo, a autora ratificou a inicial, acrescentando que também lançou na declaração de não reconhecimento dos débitos a senha de movimentação que lhe fora fornecida pelo banco réu (cf. fls. 189). Vale dizer, ficou evidenciado nos autos que, enganada pelo estelionatário, a autora, procurada em sua residência (fora do estabelecimento bancário, portanto), lhe forneceu todos os meios necessários para fazer movimentações financeiras com uso de seus cartões de crédito/débito que lhe tinham sido entregues pelos réus, que nenhuma participação tiveram nos fatos, quer dolosamente quer culposamente. Inadmissível, assim, por força da excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (“a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro) que se responsabilize estes últimos pelos prejuízos causados à autora”.*



“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência concessiva da inexigibilidade do débito. Indenização por dano moral negada. Recurso do réu para afastar a inexigibilidade, sob alegação de que a culpa pela despesa é da autora, que forneceu o cartão e a senha ao estelionatário. Golpe do motoboy. Recurso acolhido. Sentença reformada. Ocorrência de fortuito externo que impede a responsabilidade objetiva do Banco. Autora que omitiu o golpe sofrido na inicial e, em depoimento pessoal, pretendeu desdizer a conversa que foi gravada na ocasião do contato telefônico entre as partes. Falta de diligência da autora na guarda do cartão e da senha. Inversão do ônus da sucumbência, devendo a autora arcar integralmente com o pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios ao réu, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, com fundamento no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. RECURSO PROVIDO” (TJSP 12ª-Câmara de Direito Privado – Apelação nº 1006595-10.2014.8.26.0001 Relª Desª Cristina Medina Mogioni j. 09.08.2017). “Voto n.º 20.565. Indenização por danos materiais e morais. Autora efetuara transação em terminal de autoatendimento bancário. Alegação de que terceiro teria auxiliado na operação e trocado de cartão. Culpa exclusiva da titular da conta corrente. Ausência de responsabilidade do réu. Portadora do cartão deve observar os cuidados necessários durante sua utilização. Apelante vítima de estelionatário. Restituição de valores sacados não pode sobressair. Aplicação do artigo 14, § 3o, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Indenização por danos morais pretendida sem respaldo. Improcedência da ação mantida. Apelo desprovido” (TJSP – 4ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº 0008278-52.2011.8.26.0568 – Rel. Des. Natan Zelinschi de Arruda j. 11.12.2012).

'INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL.

Furto de celular que continha o aplicativo para movimentação da conta corrente do autor. Realização de transferências eletrônicas no dia seguinte ao furto do aparelho. Ausência de comunicação imediata do sinistro à instituição financeira para bloqueio do acesso à conta. Validade das contratações, porquanto realizadas antes da comunicação ao banco. Operações que não destoam do perfil do correntista. Falha na prestação do serviço não configurada. Indevido o ressarcimento dos valores e indenização por dano moral. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1029557-14.2020.8.26.0002; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2021; Data de Registro: 05/02/2021).

INDENIZAÇÃO. Roubo do cartão magnético do autor em via pública. Realização de empréstimos e saques em sua conta corrente. Ausência de comunicação imediata do sinistro à instituição financeira para bloqueio do cartão, efetivado apenas após 8 (oito) horas do extravio. Responsabilidade do correntista pelo uso, guarda, proteção e conservação da senha e dados do cartão. Validade das contratações realizadas antes do bloqueio. Falha na prestação do serviço não configurada. Indevido o ressarcimento dos valores e indenização por dano moral. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1044007-43.2018.8.26.0224; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2020; Data de Registro: 29/06/2020)

RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C DANOS MORAIS.

Furto de celular. Transferências bancárias realizadas por aplicativo. Comunicação ao banco que ocorreu somente após a constatação das transações. Culpa exclusiva do consumidor, que exclui a responsabilidade do fornecedor de serviços (artigo 14, § 3º, II, do CDC). Sentença mantida, inclusive por seus próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. RECURSO NÃO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1002795- 97.2018.8.26.0529; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2019; Data de Registro: 21/03/2019).

Recurso provido.

Des. Henrique Rodriguero Clavasio
Relator Designado

Voto nº 49850

Apelação Cível nº 1022185-95.2022.8.26.0405

Comarca: Osasco

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: _____

DECLARAÇÃO DE VOTO

Cuida-se de apelação interposta por **BANCO BRADESCO** contra a r. sentença de parcial procedência proferida nos autos da ação de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por _____, na qual foi declarada ilegítima a contratação dos empréstimos em nome do autor, restando a instituição bancária condenada a restituir os valores debitados da conta corrente e a pagar indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00, além do ônus da sucumbência.

A requerida alega, em síntese, que: é parte ilegítima para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responder pelo ocorrido; as transações bancárias ocorreram mediante o uso de senha e token, sendo algumas delas efetuadas para contas bancárias de titularidade do próprio autor, de modo a não levantar qualquer suspeita; se o recorrido visa responsabilizar os sequestradores e reaver o seu dinheiro, não cabe ao recorrente adotar essas providências e, tampouco, ser o responsável ou responsabilizado pelos fatos narrados; As transações não fugiram do perfil do cliente de utilização; Não praticou qualquer ato ilícito, nem houve falha na prestação do seu serviço, sendo de inteira responsabilidade do consumidor ou de terceiros a má utilização dos dispositivos de segurança do banco; todo o fato se deu em decorrência de um problema de segurança pública; embora trabalhe ativamente no intuito de garantir aos seus correntistas a confidencialidade e integridade de suas informações, prestando um serviço de excelência e que oferece a segurança necessária aos seus usuários, é evidente que não há como impedir seus clientes de tomarem atitudes que facilitem ou permitam a exposição de suas informações, tornando-se suscetível a golpes e fraudes; a de contratação dos empréstimo é válida, pois realizada sob todos os padrões de segurança do recorrente; o caso retrata a ocorrência de fortuito externo; não há dano moral a ser reconhecido; subsidiariamente, deve ser reduzido o montante da condenação.

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado.

É o relatório.

Impende consignar a aplicação, ao caso concreto, das disposições do Código de Defesa do Consumidor, pois a questão se refere ao fornecimento de serviços junto ao mercado de consumo, sustentando a parte requerente, que é cliente do banco, ter sido vítima de uma falha deste na prestação dos serviços contratados. Anote-se, ainda, o entendimento há muito consolidado na Súmula 297 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O autor afirmou na inicial ter sido vítima de sequestro relâmpago, ocasião em que ficou em cárcere privado nas mãos de bandidos, os quais, mediante grave ameaça por emprego de arma de fogo, o forçaram a entregar as senhas de acesso à sua conta bancária, nela realizando diversas transações que fugiam do perfil típico de utilização. Aduziu haver falha na prestação do serviço, pois as operações ocorreram sem que tivesse havido qualquer tipo de bloqueio de segurança por parte do banco requerido.

A relação entre as partes é incontroversa, como também a ocorrência das transações contestadas.

A discussão travada no processo se refere à responsabilidade pelos prejuízos decorrentes dos fatos narrados, atribuída pelo consumidor ao banco requerido, o qual, por seu turno, afirma que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, além de caso fortuito ou força maior.

Pois bem.

Deve ser ponderado, de início, que não se está aqui a responsabilizar a instituição bancária por uma situação que estivesse totalmente fora de seu controle. Pelo contrário, não obstante seja inegável a ocorrência de um fato lamentável configurado no sequestro relâmpago do qual o autor foi vítima (que decorre da insegurança vivenciada pelo cidadão comum), é certo que incumbia à fornecedora dos serviços bancários garantir meios preventivos no sentido de obstar que terceiros realizassem transações indevidas utilizando grandes quantias que pertencem a seus clientes e são mantidas sob sua custódia e confiança.

Ao menos é isso - segurança e confiabilidade - que se espera das empresas deste ramo quando com elas se contrata; afinal, a elas os consumidores confiam o dinheiro que garante o seu sustento e o de sua família.

Certo é que as transações impugnadas não partiram do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor, havendo pujante verossimilhança na narrativa inicial, que foi amparada pelos documentos acostados - em especial, o Boletim de Ocorrência (fls. 29/32) e a reclamação formulada perante o Banco Central (fls. 23/24), nos quais descreveu o crime do qual foi vítima e os prejuízos financeiros experimentados -, além da comprovação da negatificação de seu nome (fls. 33).

Portanto, embora o banco requerido tenha defendido a total ausência de responsabilidade de sua parte, é sabido que as instituições bancárias, no exercício de sua lucrativa atividade, devem se manter na busca por meios de evitar o mau uso de seus sistemas, principalmente quando tal ocorre pelo meio digital (aplicativos de celular ou “internet banking”).

Não é demais salientar que, pela teoria do risco, a instituição bancária deve arcar não só com o bônus, mas também com o ônus de sua operação, inclusive aquele decorrente da ausência de zelo e cuidado com a segurança e confiabilidade dos procedimentos aplicados no desenvolvimento de seu negócio.

Tanto que, atualmente, é difundida na prática bancária, em especial quando se trata de acesso por aplicativos, a adoção de mecanismos tais como o “2FA” (autenticação de dois fatores), a carência na utilização de contas em dispositivos recém cadastrados e sistemas de confirmação de acesso (“token”) por SMS, ligação, QRCode ou outro meio disponível.

Tudo a demonstrar o senso de responsabilidade e o empenho das instituições bancárias e dos órgãos reguladores no sentido de garantir maior confiabilidade ao sistema bancário como um todo, propiciando de forma mais efetiva a proteção dos dados e dos valores confiados à sua custódia pelos consumidores.

Ressalte-se, ainda, que no caso concreto foi comprovada a realização de duas transações TED (R\$ 10.000,00 e R\$ 10.005,00) no intervalo de menos de um minuto, dez resgates de investimentos, a contratação de um



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimo pessoal de R\$ 31.891,83, além de seis transferências Pix (que totalizaram R\$ 40.000,01) e compras com cartão no total de R\$ 19.025,00 (fls. 17/18), a evidenciar um contexto que claramente destoava do perfil de utilização regular do consumidor.

A esse respeito, deve ser destacado que o autor afirmou, desde a inicial, que as transações bancárias só foram possíveis porque os sistemas de segurança implantados pelo banco são frágeis, não existindo uma verificação mínima sobre as operações realizadas pelos clientes, ou terceiros usando seus dados, sendo certo que os bancos dispõem, ou deveriam dispor, de tecnologia para rastrear casos suspeitos, suspender operações e impedir o uso fraudulento de seus serviços.

E com razão, ao menos em parte.

É entendimento consolidado no Judiciário pátrio que as fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias são abrangidas pela esfera de responsabilidade dos bancos, em razão do risco de sua lucrativa atividade e da hipossuficiência técnica e informacional dos consumidores de seus serviços.

Tal tese, aliás, foi pacificada na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, a dispor que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Portanto, em que pesem os entendimentos em sentido contrário, incumbia à instituição bancária, e dela se esperava, realizar controle mínimo do perfil de utilização de seus clientes, razão pela qual deveria ter se cercado dos cuidados necessários - o que permitiria, no caso em análise, a suspensão das operações potencialmente suspeitas, até que estas fossem confirmadas ou rechaçadas com o titular do cartão por algum meio confiável.

Tudo a permitir - repita-se - a conclusão de que o banco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

detinha, ou deveria deter, meios tecnológicos aptos a impedir o uso fraudulento de seu aplicativo e a detectar as tentativas de transação indevida, e que deveria ter lançado mão destes mecanismos de modo a evitar os danos sofridos pelo consumidor.

Diante de todo este contexto, não obstante as transações tenham alegadamente sido realizadas com uso de senha do autor, seria inviável reconhecer a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros pelo ocorrido.

Portanto, houve, sim, falha na prestação do serviço pela instituição bancária, havendo, por isso, efetiva responsabilidade pelos prejuízos sofridos pelo autor.

Contudo, dadas as peculiaridades do caso concreto, é certo que tal responsabilidade não se dá forma integral, eis que nem todos os prejuízos decorrentes das condutas praticadas pelos criminosos poderiam ser a ela imputados, inclusive porque não poderia prever ou evitar o crime, sendo certo, ainda, que diversas das transferências impugnadas foram efetuadas para outras contas de titularidade do próprio autor (para que, no mesmo ensejo da prática criminosa, posteriormente fossem transferidas para contas de terceiros), o que decerto diminuiu o grau de suspeição dessas transações.

Diante desse quadro peculiar, afigura-se mais adequado à hipótese concreta o reconhecimento da culpa concorrente da instituição bancária pelo prejuízo tratado na demanda, especificamente em relação às transferências bancárias.

Neste sentido, a jurisprudência mais recente:

RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. (...) **CULPA CONCORRENTE DAS PARTES**. INCONFORMISMO DO BANCO QUE PRETENDE O RECONHECIMENTO DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA, QUE NÃO VINGA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA,

NOS TERMOS DO ARTIGO 14 DO CDC, NÃO OBSTANTE O ROUBO TER SE DADO FORA DAS DEPENDÊNCIAS DO BANCO. ESTE FATO, POR SI SÓ, NÃO EXIME A INSTITUIÇÃO BANCÁRIA DA RESPONSABILIDADE PELO EVENTO DANOSO. DEVER LEGAL DE SEGURANÇA QUE CABE AO BANCO (...). SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1018468-31.2021.8.26.0625; Relator: César Zalaf; 14ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 24/08/2022)

AÇÃO DE CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS _ IMPROCEDÊNCIA _ PRETENSÃO DE REFORMA _ CABIMENTO EM PARTE **INEXIGIBILIDADE DE METADE DOS VALORES DEBITADOS NO CARTÃO DA AUTORA DE FORMA FRAUDULENTA EM RAZÃO DA DECRETAÇÃO DE CULPA CONCORRENTE** E MANUTENÇÃO DA IMPROCEDÊNCIA DA PRETENSÃO INDENIZATÓRIA POR SUPOSTOS DANOS MORAIS _ Preposto da autora, vítima de fraude de roubo a mão armada, que entregou o cartão e informou a respectiva senha, em razão da grave ameaça sofrida _ **Culpa dos criminosos - Operações financeiras fraudulentas, entretanto, que destoavam notoriamente do perfil de gastos da autora, sendo, apesar disso, autorizadas sem qualquer objeção pela instituição financeira requerida, evidenciando falha do sistema de segurança eletrônico do banco réu - Culpa concorrente das partes evidenciada - Inexigibilidade a ser declarada apenas em relação à metade dos valores questionados que fogem do perfil de gastos da autora (...).** (Apelação Cível 1006681-56.2020.8.26.0005; Relator: Walter Fonseca; 11ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 05/05/2022)

APELAÇÃO CÍVEL _ Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por danos morais c.c. pedido de tutela antecipada _ Sentença de improcedência _ Insurgência _ **Compras realizadas mediante o uso do cartão de crédito e senha da autora, vítima de furto - Autora que, ao aderir ao sistema de cartão de crédito/debito, assume a obrigação de guarda e conservação do cartão e respectiva senha, de uso pessoal e**

intransferível _ Concorrência culposa para o evento danoso _ Descumprimento do dever de guarda do cartão e senha pessoal Ainda que se considere a responsabilidade da ré, que não ofereceu a segurança necessária que dela se esperava, em atenção à inversão do ônus da prova do inc. VIII, do art. 6º do CDC, não se pode negar a culpa concorrente do cliente _ Compras em valores relativamente expressivos em curtíssimo espaço de tempo que deveriam ser identificadas pelo sistema de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança da ré - Falha na prestação de serviços _ Súmula 479 do STJ _ **Culpa concorrente reconhecida** _ **Inexigibilidade de metade dos valores das compras impugnadas** _ (...). (Apelação Cível 1007779-17.2018.8.26.0597; Relator: Cláudio Marques; 24ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 15/12/2022)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS
_ CARTÃO DE CRÉDITO _ **Autor vítima de furto** É certo que, ao aderir ao sistema de cartão de crédito, o titular assume a obrigação de guarda e conservação do cartão Autor que concorreu culposamente para o evento danoso, pois somente comunicou, ao banco, o furto do seu cartão bancário na manhã seguinte à ocorrência, o que possibilitou a ocorrência das transações fraudulentas durante a noite - **As transações impugnadas foram realizadas fora do perfil do autor** _ **Dever do réu de checar a regularidade da operação Culpa concorrente evidenciada** _ Responsabilidade de ambas as partes _ Autor que deve arcar com metade dos débitos relativos aos lançamentos impugnados efetuados com cartão de crédito _ Ação parcialmente procedente (...). (Apelação Cível 1030892-73.2017.8.26.0002; Relator: Plínio Novaes de Andrade Júnior; 24ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 19/05/2022)

AÇÃO DE CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - IMPROCEDÊNCIA - PRETENSÃO DE REFORMA - CABIMENTO EM PARTE - INEXIGIBILIDADE DE METADE DOS VALORES DEBITADOS NO CARTÃO DA AUTORA DE FORMA FRAUDULENTE EM RAZÃO DA DECRETAÇÃO DE CULPA CONCORRENTE (...) - Operações financeiras fraudulentas, entretanto, que destoavam notoriamente do perfil de gastos da autora, sendo, apesar disso, autorizadas sem qualquer objeção pela instituição financeira requerida, evidenciando falha do sistema de segurança eletrônico do banco réu - **Culpa concorrente das partes evidenciada - Inexigibilidade a ser declarada apenas em relação à metade dos valores questionados que fogem do perfil de gastos da autora** - (...) Recurso provido em parte. (Apelação Cível 1006681-56.2020.8.26.0005; Relator Walter Fonseca; 11ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 05/05/2022)

A partir dessa conclusão, afigura-se justa a parcial reforma da sentença, para que o pedido de inexigibilidade seja julgado parcialmente procedente, devendo a instituição bancária suportar 50% do prejuízo abrangido pela condenação em primeiro grau, e eventuais encargos sobre as transações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(tais como juros e IOF delas decorrentes), incumbindo ao autor, se o caso, buscar em ação própria eventual reparação perante as instituições bancárias custodiantes das contas bancárias destinatárias dos valores transferidos da conta no banco Bradesco.

No que se refere ao empréstimo consignado, deve ser mantida a condenação de reconhecimento da inexistência do mútuo, pois de fato houve vício intrínseco na contratação, não confirmada previamente por nenhum meio pela instituição bancária, não podendo o autor ser onerado pelas cobranças decorrentes. O mesmo se diga no tocante às transações ocorridas com cartão de crédito, pelas razões já pontuadas no julgado recorrido.

Por outro lado, a condenação nos danos morais deve ser afastada.

Isso porque, no momento em que levou o nome do autor aos cadastros de maus pagadores, a instituição bancária apenas acreditava estar agindo em exercício regular de direito, diante do inadimplemento de um contrato que foi efetivamente firmado. Apenas posteriormente, por intermédio da presente ação, é que ficou claro que a contratação ocorreu de forma fraudulenta, pois decorreu de vício na manifestação de vontade do contraente.

Assim, a reparação material, nos moldes consignados neste acórdão, se afigurará suficiente para ensejar efetiva justiça no caso concreto.

Com a parcial reforma da condenação, cada parte restou vencida em parcelas significativa dos pedidos iniciais, devendo cada polo arcar com as respectivas custas e despesas processuais e com os honorários sucumbenciais, nos seguintes termos: a instituição bancária deverá pagar à patrona do autor o equivalente a 20% do valor da condenação e o autor arcará com 15% do valor da diferença entre o valor da causa e o valor da condenação (proveito econômico pretendido e não alcançado), com as ressalvas da justiça gratuita.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Frise-se, para se evitarem incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos para chegar à solução encontrada.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

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

SERGIO GOMES



PODER JUDICIÁRIO

Relator sorteado



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	8	Acórdãos Eletrônicos	HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO	2206BA96
9	18	Declarações de Votos	SERGIO GOMES	1FF2A003



PODER JUDICIÁRIO

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1022185-95.2022.8.26.0405 e o código de confirmação da tabela acima.