

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
SEGUNDA CÂMARA CÍVEL

Processo:	APELAÇÃO CÍVEL - 0800506-83.2023.8.20.5116
Polo ativo	_____
Advogado(s):	FELIPE GANTUS CHAGAS DA SILVA, BRUNO ROMBALDI DE ROSE, JULIANA PIAMOLINI
Polo passivo	Banco do Brasil S/A
Advogado(s):	EDUARDO JANZON AVALLONE NOGUEIRA

Apelação Cível nº 0800506-83.2023.8.20.5116

Apelante: _____

Advogado: Dr. Felipe Gantus Chagas

Apelado: Banco do Brasil S/A

Advogado: Dr. Eduardo Janzon Avallone Nogueira

Relator: Desembargador João Rebouças.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS EM CONTA BANCÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS RECONHECIDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. CONHECIMENTO E PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO. PRECEDENTES.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação Cível interposta por cliente contra sentença da 1ª Vara da Comarca de Goianinha, que julgou improcedente a Ação Anulatória c/c Indenização por Danos Morais contra o Banco



do Brasil S/A. O autor alegou ter sido vítima de golpe que resultou na realização de operações bancárias fraudulentas, totalizando R\$ 90.000,00, e pleiteou a anulação dos débitos e a reparação por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se os débitos decorrentes de operações fraudulentas devem ser declarados inexigíveis, em razão da falha na prestação de serviços pelo banco; (ii) determinar se o autor faz jus à indenização por danos morais, em razão do abalo alegado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O banco, na qualidade de fornecedor de serviços, responde objetivamente pelos danoscausados aos consumidores, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, incluindo fraudes decorrentes de fortuito interno.

4. A ocorrência das operações bancárias fraudulentas, realizadas em curtíssimo espaço detempo e incompatíveis com o perfil do consumidor, evidencia falha no sistema de segurança da instituição financeira.

5. É dever do banco adotar mecanismos eficazes para prevenir fraudes, especialmente emoperações de alto valor, o que não ocorreu no caso, configurando defeito na prestação do serviço.

6. Reconhecida a responsabilidade objetiva do banco, os débitos relacionados às operaçõesfraudulentas devem ser declarados inexigíveis.

7. Quanto ao pedido de danos morais, não ficou demonstrado o efetivo prejuízo à honra ou à dignidade do consumidor, sendo os dissabores experimentados insuficientes para configurar dano moral indenizável. Prevalece o entendimento de que meros aborrecimentos decorrentes de fraudes bancárias não ensejam reparação por danos morais, na ausência de violação direta aos direitos da personalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes das operações bancárias fraudulentas e redistribuir os honorários advocatícios em 50% (cinquenta por cento) para cada parte, observada a gratuidade judiciária.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil das instituições financeiras, em fraudes decorrentes de operações bancárias, é objetiva, configurando-se a falha na prestação do serviço quando não são adotadas medidas eficazes de segurança, nos termos do art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. 2. Transações fraudulentas realizadas em valores elevados, incompatíveis com o perfil do consumidor e não bloqueadas pelo banco, configuram defeito na prestação do serviço e geram a inexigibilidade dos débitos respectivos. 3. A ocorrência de fraudes bancárias, sem demonstração de prejuízo direto à honra ou à dignidade do consumidor, caracteriza mero dissabor e não enseja indenização por danos morais.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §1º; STJ, Súmulas 297 e 479; CPC/2015, art. 85, §2º.



Jurisprudência relevante citada: TJRN, AC nº 0813042-64.2020.8.20.5106, Rel. Des. João Rebouças, 2ª Câmara Cível, j. 07/08/2023. TJSP, AC nº 1019506-73.2021.8.26.0562, Rel. Des. Ramon Mateo Júnior, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 22/06/2022. STJ, AgInt no AREsp 820.846/MA, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, j. 12/09/2017.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos em que são partes as acima identificadas.

Acordam os Desembargadores da Segunda Câmara Cível, à unanimidade de votos, em conhecer e dar provimento parcial ao recurso, nos termos do voto do Relator, que passa a fazer parte integrante deste.

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta por _____ em face da sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara da Comarca de Goianinha que, nos autos da Ação Anulatória c/c Indenização por Danos Morais movida contra Banco do Brasil S/A, julgou improcedente a pretensão inicial que visava a reparação dos danos, em razão do golpe sofrido, decorrente de empréstimos e transferências bancárias realizadas, totalizando o valor de R\$ 90.000,00 (noventa mil reais).

Nas suas razões, alega que foi vítima de um golpe e que houve falha no sistema de segurança, haja vista a realização de diversas operações em um curto espaço de tempo, onde foi retirada a economia de toda a vida, além de dados protegidos por sigilo bancário.

Informa que no dia 17/03/2023 recebeu um *link*, via SMS, sobre pontos a expirar no programa Livelo, e que no dia 18/03/2023 recebeu uma mensagem com um número de protocolo e o nome de sua gerente de conta, com a orientação de se dirigir ao caixa eletrônico para substituição de senhas e aplicativos para proteger eventual fraude. Informa, ainda, que ao responder a mensagem com a palavra “ajuda”, recebeu uma ligação de um indivíduo que, se passou por atendente vinculado ao Banco do Brasil, e seguindo as orientações foram realizadas três operações bancárias fraudulentas.

Ressalta que houve falha no sistema de segurança, uma vez que em um curto espaço de tempo foram realizadas diversas operações, que fogem totalmente ao perfil do correntista.

Assevera que mesmo depois de informar o ocorrido, não teve uma resposta positiva do banco/apelado, ficando à mercê da própria sorte, sem ter o respaldo do fornecedor de serviços.

Argumenta sobre a responsabilidade do banco apelado e a falha dos serviços prestados que ensejam a desconstituição dos débitos e o dever de reparar o abalo moral sofrido.

Ao final, pugna pelo conhecimento e provimento do recurso, para julgar procedente o pedido inicial.

Contrarrazões pelo desprovimento do recurso (Id 27970667).

Num. 29678051 - Pág. 3

O feito não foi remetido ao Ministério Público por não se enquadrar nas hipóteses dos arts. 127 e 129 da Constituição Federal e arts. 176 a 178 do Código de Processo Civil.

É o relatório.

VOTO

Presentes os requisitos de admissibilidade, conheço do recurso.

Cinge-se à análise, acerca da sentença de improcedência do pedido inicial, que visava anulação dos débitos questionados e a reparação dos danos, em razão do golpe sofrido, decorrente de empréstimos e transferências bancárias realizadas, totalizando o valor de R\$ 90.000,00 (noventa mil reais).

O feito versa sobre a possibilidade de declarar a inexistência dos débitos relacionados às operações bancárias, quais sejam: EXTRATO CONTA CORRENTE CDD Credito Pessoal: 35.400,00c , transferência enviada: 039179 10.000,00D 18/03 13:42 GREYC T E SILVA, transferência enviada: 024340 25.000,00D 18/03 13:50 GABRIEL FERREIRA ROSSETT EXTRATO DE POUPANÇA transferência de Valor: 20.000,00D 18/03 13:25 LEONARDO DE LIMA (Id 27970635), bem como a reparação moral.

Pois bem, os bancos, para a legislação brasileira e para os tribunais superiores, são considerados como fornecedores de serviços, pelo que há incidência da lei consumerista, nos termos do art. 3º, §2º do CDC, e acabam sendo responsabilizados, já que deve repassar aos seus clientes a confiança e a segurança que estes procuram na hora de contratar seus serviços.

A propósito, as fraudes bancárias têm ganhado evidência na mídia nacional e o ponto central da discussão é a responsabilidade do banco ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Para Heitor José Fidelis Almeida de Souza ([in https://www.migalhas.com.br](https://www.migalhas.com.br)):

“Com efeito, o estudo do modus operandi dos estelionatários revela que um dos principais elementos que confere verossimilhança ao golpe é o fato de que os fraudadores têm acesso a vários dados pessoais e bancários (sigilosos) do cliente previamente ao contato telefônico. Vale dizer: a vítima fica mais suscetível a ser ludibriada pela trama quando o estelionatário, passando-se por funcionário do banco, divulga uma série de informações pessoais (v.g., RG, CPF, número do cartão, informações constantes de faturas anteriores). (...). Portanto, se os estelionatários têm acesso aos dados bancários do cliente - que, segundo a legislação vigente, devem ser conversados sob o mais absoluto sigilo pelos bancos - parece-nos evidente que há um defeito na prestação do serviço, nos moldes do art. 14, § 1º, do CDC. Some-se a isto o fato de que os golpistas realizam múltiplas transações com o cartão da vítima em curíssimo lapso temporal (frequentemente, o cartão é utilizado até estourar o limite). Estas transações, na maior parte das vezes, destoam completamente do perfil

Num. 29678051 - Pág. 4

de consumo do cliente (seja pelo volume de transações, seja pelo montante gasto, seja pela localidade em que as compras são realizadas). Ao nosso ver, compras discrepantes com o perfil do consumidor - quando autorizadas pelo banco sem nenhum tipo de alerta eficaz (v.g., mensagem SMS, e-mail, ligação telefônica ou bloqueio preventivo) - também configuram uma falha na prestação do serviço. (...)”.



Com efeito, em análise, resta inequívoca a ocorrência de um golpe sofrido pelo autor/apelante, de modo que as transações efetuadas foram viciadas pela ação de estelionatários.

De fato, analisando o conjunto probatório, vê-se a falha na prestação de serviço do banco, que não teve a cautela necessária em adotar sistemas de segurança capazes de detectar e bloquear transações financeiras destoantes do perfil do consumo, notadamente porque, mesmo reconhecendo a ação delituosa, autorizou os empréstimos e transferências de altos valores, sem que, em momento algum, houvesse questionamento, e, ainda, imputou ao autor a responsabilidade sobre os débitos não contraídos.

Vale lembrar que os bancos mantêm relação contratual com os clientes para a prestação de serviços, de modo que pode interferir e prevenir os ataques de forma mais eficaz do que qualquer outro intermediário.

Nesse contexto, verifica-se a responsabilidade civil do banco, em razão da realização de operações financeiras mediante ação delituosa, não sendo suficiente para demonstrar a inexistência de falha da instituição financeira, a simples alegação de que a operação financeira foi feita mediante uso do cartão e de senha pessoal do cliente.

Acerca do tema, trago a jurisprudência desta Egrégia Corte e de outros Tribunais:

“EMENTA: PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

TRANSAÇÃO BANCÁRIA MEDIANTE AÇÃO FRAUDULENTA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. IRRESIGNAÇÃO. ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE POR FATO EXCLUSIVAMENTE ATRIBUÍDO A TERCEIROS. PRETENSÃO RECURSAL PARA AFASTAR A CONDENAÇÃO IMPOSTA. NÃO ACOLHIMENTO. CONSUMIDOR VÍTIMA DO GOLPE.

LIGAÇÃO TELEFÔNICA POR SUPOSTO FUNCIONÁRIO DO BANCO. (...).

FRAUDE. VAZAMENTO DE INFORMAÇÃO DE DADOS SIGILOSOS. RETIRADA DE VALORES. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DEVER DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA ADOTAR OS SISTEMAS DE SEGURANÇA. INOBSEVÂNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SÚMULA 497, STJ. RESSARCIMENTO DEVIDO. CONHECIMENTO E DESPROVIMENTO DO RECURSO. PRECEDENTES.

- É de responsabilidade do banco apelante a devida proteção contra golpes cibernéticos, bem como manter o sigilo total dos dados bancários e das informações prestadas por seus usuários, de forma que, quando há este tipo de vazamento de dados sem o consentimento do consumidor, responde objetivamente pelos danos causados à vítima (Súmula 497, STJ).

- Constitui dever das Instituições Financeiras proceder com todas as cautelas necessárias para se evitar ações fraudulentas adotando sistemas de segurança, sob

Num. 29678051 - Pág. 5

pena de configuração de falha na prestação de serviço.” (TJRn – AC nº 0813042-64.2020.8.20.5106 – De Minha Relatoria – 2ª Câmara Cível – j. em 07/08/2023 – destaquei).

“EMENTA: DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. (...). Autora que foi vítima de golpe denominado pelo próprio banco réu como golpe do falso funcionário, que o descreve. Recebimento de ligação verossímil e ludibriosa, seguida de receptação de outra, realizada pela própria correntista, que também em razão do uso de dados e informações sigilosas, acredita, por óbvio, estar falando com um

Assinado eletronicamente por: JOAO BATISTA RODRIGUES REBOUCAS - 28/02/2025 18:42:05

<https://pje2gconsulta.tjrn.jus.br:443/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25022818420532800000028716883>

Pág. Total - 5

Número do documento: 25022818420532800000028716883



representante do banco. (...). Não há que se falar em culpa exclusiva da própria vítima para se afastar a responsabilidade do Banco. Ausência de travas e mecanismos de checarem a lisura, autoria e idoneidade das transações. Ambiente essencialmente eletrônico suscetível a fraudes. Teoria do risco. Fortuito interno. Devolução dos valores retirados. (...)”. (TJSP – AC nº 1019506-73.2021.8.26.0562 – Relator Desembargador Ramon Mateo Júnior – 15ª Câmara de Direito Privado – j. em 22/06/2022 – destaquei).

“EMENTA. APELAÇÃO. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. IMPROCEDÊNCIA. RECONHECIMENTO DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E AUSÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE ENTRE O GOLPE E O SERVIÇO PRESTADO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INADMISSIBILIDADE. OPERAÇÕES FINANCEIRAS REALIZADAS POR FALSÁRIO COM O USO DO CARTÃO DE CRÉDITO DO CORRENTISTA. (...). OPERAÇÕES REALIZADAS QUE ENCONTRAVAM-SE FORA DO PERFIL DO CONSUMIDOR. SÚMULA 297 E 479 DO STJ. PROVA DE INEXISTÊNCIA DE DEFEITO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS NÃO APRESENTADA, NEM PRODUZIDA PELO RÉU. APLICABILIDADE DA TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. ART. 14, § 3º, II, DO CDC. DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DAS OPERAÇÕES REALIZADAS EM NOME DO DEMANDANTE QUE É MEDIDA DE DIREITO. DANO MORAL. INSURGÊNCIA DO DEMANDANTE NÃO CONFIGURAÇÃO. MERO DISSABOR. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJSP - AC nº 1012119-68.2020.8.26.0068 - Relator Desembargador Thiago de Siqueira - 14ª Câmara de Direito Privado – j. em 26/05/2021 – destaquei).

Nos termos da Súmula 479 do 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”.

Segundo a orientação sumulada, aplica-se a responsabilidade objetiva às instituições financeiras pelos danos gerados ao consumidor por fortuito interno referente à fraude.

Trago precedente do STJ:

Num. 29678051 - Pág. 6

“EMENTA: AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. RESSARCIMENTO POR PERDAS E DANOS. PAGAMENTO DE CHEQUES FRAUDULENTOS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. (...). RESPONSABILIDADE CIVIL CONFIGURADA. TESE DECIDIDA EM JULGAMENTO REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. VALOR RAZOÁVEL. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. (...)

5. "As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno". (REsp 1.199.782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/08/2011,



DJe de 12/09/2011). Recurso Representativo de Controvérsia. (...). 7. Agravo interno desprovido". (STJ - AgInt no AREsp 820.846/MA - Relator Ministro Raul Araújo - 4ª Turma – j. em 12/09/2017).

Portanto, é possível reconhecer a inexigibilidade dos débitos decorrentes da ação fraudulenta, que foram contestados e se encontram fora do perfil do consumidor, se mostrando ilegítima a cobrança.

Outrossim, quanto a pretensão para condenar o apelado ao pagamento de indenização por dano moral, verifica-se que não merece acolhimento.

Na hipótese dos autos, o apelante seguiu as orientações, de forma espontânea, de maneira que o eventual dissabor ocasionado pela ação delituosa, não constitui, por si só, dano passível de ser indenizado, máxime quando não demonstrado o efetivo prejuízo à honra ou abalo à moral do consumidor.

Importante consignar que, se a descrição dos fatos para justificar o pedido de danos morais está no âmbito de dissabores, sem abalo à honra que produza humilhação ou sofrimento na esfera da dignidade, ausentes os requisitos autorizadores do dever de indenizar.

Nesse sentido, são os precedentes desta Egrégia Corte e de outros Tribunais:

“EMENTA: APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO ORDINÁRIA. COBRANÇA INDEVIDA. MERO ABORRECIMENTO. DANO MORAL. NÃO CONFIGURAÇÃO.”

A mera cobrança indevida, por si só, não se traduz em dano moral indenizável, configurando apenas simples aborrecimentos, dissabor e incômodo”. (TJMG - AC nº 10000204483556001 - Relator Desembargador Marco Aurélio Ferenzini – j. em 10/09/2020 - destaquei).

“EMENTA: CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. (...). COBRANÇA DA DÍVIDA QUE, POR SI SÓ, NÃO GERA DANOS MORAIS. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DE

Num. 29678051 - Pág. 7

QUE HOUVE VIOLAÇÃO AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. NEGATIVA DE CRÉDITO EM RAZÃO DA DÍVIDA NÃO COMPROVADA. AUSÊNCIA DE INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTROS DE INADIMPLENTES. DANO MORAL NÃO DEMONSTRADO. MERO ABORRECIMENTO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO”. (TJRN – AC nº 2018.005539-2 - Relator Juiz Convocado João Afonso Pordeus – 3ª Câmara Cível – j. em 26/03/2019 - destaquei).

Face ao exposto, **conheço e dou provimento parcial** ao recurso, para determinar a inexigibilidade dos débitos relacionados as operações bancárias contestadas, que foram realizadas mediante fraude. Em razão da sucumbência recíproca, os honorários advocatícios fixados pelo Juízo *a quo* devem ser distribuídos na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada uma das partes, observada a gratuidade judiciária.

É como voto.

Assinado eletronicamente por: JOAO BATISTA RODRIGUES REBOUCAS - 28/02/2025 18:42:05

<https://pj2gconsulta.tjrn.jus.br:443/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25022818420532800000028716883>

Pág. Total - 7

Número do documento: 25022818420532800000028716883



Natal, data da sessão de julgamento.

Desembargador João Rebouças

Relator

Natal/RN, 24 de Fevereiro de 2025.

Num. 29678051 - Pág. 8

Assinado eletronicamente por: JOAO BATISTA RODRIGUES REBOUCAS - 28/02/2025 18:42:05

<https://pje2gconsulta.tjrn.jus.br:443/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25022818420532800000028716883>

Pág. Total - 8

Número do documento: 25022818420532800000028716883



RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta por _____ em face da sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara da Comarca de Goianinha que, nos autos da Ação Anulatória c/c Indenização por Danos Morais movida contra Banco do Brasil S/A, julgou improcedente a pretensão inicial que visava a reparação dos danos, em razão do golpe sofrido, decorrente de empréstimos e transferências bancárias realizadas, totalizando o valor de R\$ 90.000,00 (noventa mil reais).

Nas suas razões, alega que foi vítima de um golpe e que houve falha no sistema de segurança, haja vista a realização de diversas operações em um curto espaço de tempo, onde foi retirada a economia de toda a vida, além de dados protegidos por sigilo bancário.

Informa que no dia 17/03/2023 recebeu um *link*, via SMS, sobre pontos a expirar no programa Livelo, e que no dia 18/03/2023 recebeu uma mensagem com um número de protocolo e o nome de sua gerente de conta, com a orientação de se dirigir ao caixa eletrônico para substituição de senhas e aplicativos para proteger eventual fraude. Informa, ainda, que ao responder a mensagem com a palavra “ajuda”, recebeu uma ligação de um indivíduo que, se passou por atendente vinculado ao Banco do Brasil, e seguindo as orientações foram realizadas três operações bancárias fraudulentas.

Ressalta que houve falha no sistema de segurança, uma vez que em um curto espaço de tempo foram realizadas diversas operações, que fogem totalmente ao perfil do correntista.

Assevera que mesmo depois de informar o ocorrido, não teve uma resposta positiva do banco/apelado, ficando à mercê da própria sorte, sem ter o respaldo do fornecedor de serviços.

Argumenta sobre a responsabilidade do banco apelado e a falha dos serviços prestados que ensejam a desconstituição dos débitos e o dever de reparar o abalo moral sofrido.

Ao final, pugna pelo conhecimento e provimento do recurso, para julgar procedente o pedido inicial.

Contrarrazões pelo desprovimento do recurso (Id 27970667).

O feito não foi remetido ao Ministério Público por não se enquadrar nas hipóteses dos arts. 127 e 129 da Constituição Federal e arts. 176 a 178 do Código de Processo Civil.

É o relatório.



Apelação Cível nº 0800506-83.2023.8.20.5116

Apelante: _____

Advogado: Dr. Felipe Gantus Chagas

Apelado: Banco do Brasil S/A

Advogado: Dr. Eduardo Janzon Avallone Nogueira

Relator: Desembargador João Rebouças.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS EM CONTA BANCÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS RECONHECIDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. CONHECIMENTO E PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO. PRECEDENTES.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação Cível interposta por cliente contra sentença da 1^a Vara da Comarca de Goianinha, que julgou improcedente a Ação Anulatória c/c Indenização por Danos Morais contra o Banco do Brasil S/A. O autor alegou ter sido vítima de golpe que resultou na realização de operações bancárias fraudulentas, totalizando R\$ 90.000,00, e pleiteou a anulação dos débitos e a reparação por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se os débitos decorrentes de operações fraudulentas devem ser declarados inexigíveis, em razão da falha na prestação de serviços pelo banco; (ii) determinar se o autor faz jus à indenização por danos morais, em razão do abalo alegado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O banco, na qualidade de fornecedor de serviços, responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, incluindo fraudes decorrentes de fortuito interno.

4. A ocorrência das operações bancárias fraudulentas, realizadas em curíssimo espaço de tempo e incompatíveis com o perfil do consumidor, evidencia falha no sistema de segurança da instituição financeira.



5. É dever do banco adotar mecanismos eficazes para prevenir fraudes, especialmente em operações de alto valor, o que não ocorreu no caso, configurando defeito na prestação do serviço.

6. Reconhecida a responsabilidade objetiva do banco, os débitos relacionados às operações fraudulentas devem ser declarados inexigíveis.

7. Quanto ao pedido de danos morais, não ficou demonstrado o efetivo prejuízo à honra ou à dignidade do consumidor, sendo os dissabores experimentados insuficientes para configurar dano moral indenizável. Prevalece o entendimento de que meros aborrecimentos decorrentes de fraudes bancárias não ensejam reparação por danos morais, na ausência de violação direta aos direitos da personalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes das operações bancárias fraudulentas e redistribuir os honorários advocatícios em 50% (cinquenta por cento) para cada parte, observada a gratuidade judiciária.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil das instituições financeiras, em fraudes decorrentes de operações bancárias, é objetiva, configurando-se a falha na prestação do serviço quando não são adotadas medidas eficazes de segurança, nos termos do art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. 2. Transações fraudulentas realizadas em valores elevados, incompatíveis com o perfil do consumidor e não bloqueadas pelo banco, configuram defeito na prestação do serviço e geram a inexigibilidade dos débitos respectivos. 3. A ocorrência de fraudes bancárias, sem demonstração de prejuízo direto à honra ou à dignidade do consumidor, caracteriza mero dissabor e não enseja indenização por danos morais.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §1º; STJ, Súmulas 297 e 479; CPC/2015, art. 85, §2º.

Jurisprudência relevante citada: TJRN, AC nº 0813042-64.2020.8.20.5106, Rel. Des. João Reboças, 2ª Câmara Cível, j. 07/08/2023. TJSP, AC nº 1019506-73.2021.8.26.0562, Rel. Des. Ramon Mateo Júnior, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 22/06/2022. STJ, AgInt no AREsp 820.846/MA, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, j. 12/09/2017.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos em que são partes as acima identificadas.

Acordam os Desembargadores da Segunda Câmara Cível, à unanimidade de votos, em conhecer e dar provimento parcial ao recurso, nos termos do voto do Relator, que passa a fazer parte integrante deste.



VOTO

Presentes os requisitos de admissibilidade, conheço do recurso.

Cinge-se à análise, acerca da sentença de improcedência do pedido inicial, que visava anulação dos débitos questionados e a reparação dos danos, em razão do golpe sofrido, decorrente de empréstimos e transferências bancárias realizadas, totalizando o valor de R\$ 90.000,00 (noventa mil reais).

O feito versa sobre a possibilidade de declarar a inexistência dos débitos relacionados às operações bancárias, quais sejam: EXTRATO CONTA CORRENTE CDD Credito Pessoal: 35.400,00c , transferência enviada: 039179 10.000,00D 18/03 13:42 GREYC T E SILVA, transferência enviada: 024340 25.000,00D 18/03 13:50 GABRIEL FERREIRA ROSSETT EXTRATO DE POUPANÇA transferência de Valor: 20.000,00D 18/03 13:25 LEONARDO DE LIMA (Id 27970635), bem como a reparação moral.

Pois bem, os bancos, para a legislação brasileira e para os tribunais superiores, são considerados como fornecedores de serviços, pelo que há incidência da lei consumerista, nos termos do art. 3º, §2º do CDC, e acabam sendo responsabilizados, já que deve repassar aos seus clientes a confiança e a segurança que estes procuram na hora de contratar seus serviços.

A propósito, as fraudes bancárias têm ganhado evidência na mídia nacional e o ponto central da discussão é a responsabilidade do banco ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Para Heitor José Fidelis Almeida de Souza ([in https://www.migalhas.com.br](https://www.migalhas.com.br)):

“Com efeito, o estudo do modus operandi dos estelionatários revela que um dos principais elementos que confere verossimilhança ao golpe é o fato de que os fraudadores têm acesso a vários dados pessoais e bancários (sigilosos) do cliente previamente ao contato telefônico. Vale dizer: a vítima fica mais suscetível a ser ludibriada pela trama quando o estelionatário, passando-se por funcionário do banco, divulga uma série de informações pessoais (v.g., RG, CPF, número do cartão, informações constantes de faturas anteriores). (...). Portanto, se os estelionatários têm acesso aos dados bancários do cliente - que, segundo a legislação vigente, devem ser conversados sob o mais absoluto sigilo pelos bancos - parece-nos evidente que há um defeito na prestação do serviço, nos moldes do art. 14, § 1º, do CDC. Some-se a isto o fato de que os golpistas realizam múltiplas transações com o cartão da vítima em curtíssimo lapso temporal (frequentemente, o cartão é utilizado até estourar o limite). Estas transações, na maior parte das vezes, destoam completamente do perfil de consumo do cliente (seja pelo volume de transações, seja pelo montante gasto, seja pela localidade em que as compras são realizadas). Ao nosso ver, compras discrepantes com o perfil do consumidor - quando autorizadas pelo banco sem nenhum tipo de alerta eficaz (v.g., mensagem SMS, e-mail, ligação telefônica ou bloqueio preventivo) - também configuram uma falha na prestação do serviço. (...)”.



Com efeito, em análise, **resta inequívoca a ocorrência de um golpe sofrido pelo autor/apelante**, de modo que as transações efetuadas foram viciadas pela ação de estelionatários.

De fato, analisando o conjunto probatório, **vê-se a falha na prestação de serviço do banco**, que não teve a cautela necessária em adotar sistemas de segurança capazes de detectar e bloquear transações financeiras destoantes do perfil do consumo, notadamente porque, mesmo reconhecendo a ação delituosa, autorizou os empréstimos e transferências de altos valores, sem que, em momento algum, houvesse questionamento, e, ainda, imputou ao autor a responsabilidade sobre os débitos não contraídos.

Vale lembrar que **os bancos mantêm relação contratual com os clientes para a prestação de serviços, de modo que pode interferir e prevenir os ataques de forma mais eficaz do que qualquer outro intermediário**.

Nesse contexto, **verifica-se a responsabilidade civil do banco, em razão da realização de operações financeiras mediante ação delituosa, não sendo suficiente para demonstrar a inexistência de falha da instituição financeira**, a simples alegação de que a operação financeira foi feita mediante uso do cartão e de senha pessoal do cliente.

Acerca do tema, **trago a jurisprudência desta Egrégia Corte e de outros Tribunais:**

“EMENTA: PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

TRANSAÇÃO BANCÁRIA MEDIANTE AÇÃO FRAUDULENTA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. IRRESIGNAÇÃO. ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE POR FATO EXCLUSIVAMENTE ATRIBUÍDO A TERCEIROS. PRETENSÃO RECURSAL PARA AFASTAR A CONDENAÇÃO IMPOSTA. NÃO ACOLHIMENTO. CONSUMIDOR VÍTIMA DO GOLPE.

LIGAÇÃO TELEFÔNICA POR SUPOSTO FUNCIONÁRIO DO BANCO. (...).

FRAUDE. VAZAMENTO DE INFORMAÇÃO DE DADOS SIGILOSOS. RETIRADA DE VALORES. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DEVER DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA ADOTAR OS SISTEMAS DE SEGURANÇA. INOBSERVÂNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SÚMULA 497, STJ. RESSARCIMENTO DEVIDO. CONHECIMENTO E DESPROVIMENTO DO RECURSO. PRECEDENTES.

- É de responsabilidade do banco apelante a devida proteção contra golpes cibernéticos, bem como manter o sigilo total dos dados bancários e das informações prestadas por seus usuários, de forma que, quando há este tipo de vazamento de dados sem o consentimento do consumidor, responde objetivamente pelos danos causados à vítima (Súmula 497, STJ).

- **Constitui dever das Instituições Financeiras proceder com todas as cautelas necessárias para se evitar ações fraudulentas adotando sistemas de segurança, sob pena de configuração de falha na prestação de serviço.”** (TJRJ – AC nº 0813042-64.2020.8.20.5106 – De Minha Relatoria – 2ª Câmara Cível – j. em 07/08/2023 – destaquei).

“EMENTA: DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. (...). Autora que foi vítima de golpe denominado pelo próprio banco réu como golpe do falso funcionário,



que o descreve. Recebimento de ligação verossímil e ludibriosa, seguida de receptação de outra, realizada pela própria correntista, que também em razão do uso de dados e informações sigilosas, acredita, por óbvio, estar falando com um representante do banco. (...). Não há que se falar em culpa exclusiva da própria vítima para se afastar a responsabilidade do Banco. Ausência de travas e mecanismos de checarem a lisura, autoria e idoneidade das transações. Ambiente essencialmente eletrônico suscetível a fraudes. Teoria do risco. Fortuito interno. Devolução dos valores retirados. (...)”. (TJSP – AC nº 1019506-73.2021.8.26.0562 – Relator Desembargador Ramon Mateo Júnior – 15ª Câmara de Direito Privado – j. em 22/06/2022 – destaquei).

“EMENTA. APELAÇÃO. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. IMPROCEDÊNCIA. RECONHECIMENTO DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E AUSÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE ENTRE O GOLPE E O SERVIÇO PRESTADO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INADMISSIBILIDADE. OPERAÇÕES FINANCEIRAS REALIZADAS POR FALSÁRIO COM O USO DO CARTÃO DE CRÉDITO DO CORRENTISTA. (...). OPERAÇÕES REALIZADAS QUE ENCONTRAVAM-SE FORA DO PERFIL DO CONSUMIDOR. SÚMULA 297 E 479 DO STJ. PROVA DE INEXISTÊNCIA DE DEFEITO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS NÃO APRESENTADA, NEM PRODUZIDA PELO RÉU. APPLICABILIDADE DA TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. ART. 14, § 3º, II, DO CDC. DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DAS OPERAÇÕES REALIZADAS EM NOME DO DEMANDANTE QUE É MEDIDA DE DIREITO. DANO MORAL. INSURGÊNCIA DO DEMANDANTE NÃO CONFIGURAÇÃO. MERO DISSABOR. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJSP - AC nº 1012119-68.2020.8.26.0068 - Relator Desembargador Thiago de Siqueira - 14ª Câmara de Direito Privado – j. em 26/05/2021 – destaquei).

Nos termos da Súmula 479 do 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”.

Segundo a orientação sumulada, aplica-se a responsabilidade objetiva às instituições financeiras pelos danos gerados ao consumidor por fortuito interno referente à fraude.

Trago precedente do STJ:

“EMENTA: AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. RESSARCIMENTO POR PERDAS E DANOS. PAGAMENTO DE CHEQUES FRAUDULENTOS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. (...). RESPONSABILIDADE CIVIL CONFIGURADA. TESE DECIDIDA EM

Num. 28847782 - Pág. 3

JULGAMENTO REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. VALOR RAZOÁVEL. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. (...)

5. "As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-



corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno". (REsp 1.199.782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/08/2011, DJe de 12/09/2011). Recurso Representativo de Controvérsia.(...). 7. Agravo interno desprovido". (STJ - AgInt no AREsp 820.846/MA - Relator Ministro Raul Araújo - 4ª Turma – j. em 12/09/2017).

Portanto, é possível reconhecer a inexigibilidade dos débitos decorrentes da ação fraudulenta, que foram contestados e se encontram fora do perfil do consumidor, se mostrando ilegítima a cobrança.

Outrossim, quanto a pretensão para condenar o apelado ao pagamento de indenização por dano moral, verifica-se que não merece acolhimento.

Na hipótese dos autos, o apelante seguiu as orientações, de forma espontânea, de maneira que o eventual dissabor ocasionado pela ação delituosa, não constitui, por si só, dano passível de ser indenizado, máxime quando não demonstrado o efetivo prejuízo à honra ou abalo à moral do consumidor.

Importante consignar que, se a descrição dos fatos para justificar o pedido de danos morais está no âmbito de dissabores, sem abalo à honra que produza humilhação ou sofrimento na esfera da dignidade, ausentes os requisitos autorizadores do dever de indenizar.

Nesse sentido, são os precedentes desta Egrégia Corte e de outros Tribunais:

“EMENTA: APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO ORDINÁRIA. COBRANÇA INDEVIDA. MERO ABORRECIMENTO. DANO MORAL. NÃO CONFIGURAÇÃO.”

A mera cobrança indevida, por si só, não se traduz em dano moral indenizável, configurando apenas simples aborrecimentos, dissabor e incômodo”. (TJMG - AC nº 10000204483556001 - Relator Desembargador Marco Aurélio Ferenzini – j. em 10/09/2020 - destaquei).

“EMENTA: CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. (...). COBRANÇA DA DÍVIDA QUE, POR SI SÓ, NÃO GERA DANOS MORAIS. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DE QUE HOUVE VIOLAÇÃO AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. NEGATIVA DE CRÉDITO EM RAZÃO DA DÍVIDA NÃO COMPROVADA. AUSÊNCIA DE INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTROS DE INADIMPLENTES. DANO MORAL NÃO DEMONSTRADO. MERO ABORRECIMENTO. SENTENÇA MANTIDA.”

Num. 28847782 - Pág. 4

“RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO”. (TJRN – AC nº 2018.005539-2 - Relator Juiz Convocado João Afonso Pordeus – 3ª Câmara Cível – j. em 26/03/2019 - destaquei).

Face ao exposto, **conheço e dou provimento parcial** ao recurso, para determinar a inexigibilidade dos débitos relacionados as operações bancárias contestadas, que foram realizadas mediante fraude. Em

Assinado eletronicamente por: JOAO BATISTA RODRIGUES REBOUCAS - 28/02/2025 18:42:04

<https://pje2gconsulta.tjrn.jus.br:443/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25022818420424300000027926701>

Pág. Total - 15

Número do documento: 25022818420424300000027926701



razão da sucumbência recíproca, os honorários advocatícios fixados pelo Juízo *a quo* devem ser distribuídos na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada uma das partes, observada a gratuidade judiciária.

É como voto.

Natal, data da sessão de julgamento.

Desembargador João Rebouças

Relator

Num. 28847782 - Pág. 5

