



Apelação Cível nº: 0800207-45.2025.8.19.0014

Apelante: BANCO BRADESCO S.A.

Apelado: C S CHAGAS DECORACOES LTDA

Juiz (a) Prolator (a): Dr. (a) MARCELLO SA PANTOJA FILHO

Relator: Desembargador FRANCISCO DE ASSIS PESSANHA FILHO

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. REPRESENTANTE LEGAL DA AUTORA QUE, ACREDITANDO ESTAR EM CONTATO COM O RÉU, ACESSA PÁGINA VIRTUAL E FORNECE DADOS PESSOAIS E BANCÁRIOS. INÚMERAS TRANSFERÊNCIAS DESCONHECIDAS VIA PIX. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA QUE CONDENOU O RÉU AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS NO PATAMAR DE R\$ 42.060,25. RECURSO DO RÉU. “GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA”. ESTELIONATÁRIO QUE, UTILIZANDO-SE DE ARTIFÍCIO QUE MASCARA O NÚMERO DE TELEFONE, PASSA-SE POR FUNCIONÁRIO DO RÉU/APELANTE E, EM POSSE DE INFORMAÇÕES PESSOAIS, OBTÉM DADOS OU INFLUENCIA CONDUTA DO CONSUMIDOR. AGENTE FRAUDADOR COM ACESSO A DADOS PESSOAIS E INFORMAÇÃO SIGILOSA ACERCA DOS HÁBITOS DE CONSUMO DA RESPONSÁVEL LEGAL DA EMPRESA AUTORA. MENÇÃO NOMINAL AO GERENTE RESPONSÁVEL PELA CONTA BANCÁRIA. OFERTA DE RESGATE DE PONTOS PARA A PESSOA JURÍDICA. AUTORA/APELADA QUE, ACREDITANDO ESTAR APENAS AUTORIZANDO O RESGATE PROMOCIONAL, FORNECE DADOS PESSOAIS E BANCÁRIOS. IMEDIATA REALIZAÇÃO DE SUCESSIVAS TRANSFERÊNCIAS. CONDUTA DA AUTORA/APELADA QUE DECORREU EXCLUSIVAMENTE DA FORTE APARÊNCIA DE VERACIDADE DO CONTATO REALIZADO. ESTELIONATÁRIO QUE DEMONST



CONHECIMENTO DE DADOS SIGILOSOS ACERCA DA RELAÇÃO MANTIDA ENTRE AS PARTES. VAZAMENTO DE DADOS QUE DEVERIAM ESTAR SOB CUSTÓDIA DO RÉU/APELANTE. DADOS PESSOAIS VINCULADOS A OPERAÇÕES E SERVIÇOS BANCÁRIOS. DEVER DE SIGILO E TRATAMENTO COM SEGURANÇA. ARMAZENAMENTO INADEQUADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INTELIGÊNCIA DOS ARTIGOS 17, 44 E 46, DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LEI Nº 13.709/2018. RISCO DO EMPREENDIMENTO INERENTE À ATIVIDADE COMERCIAL DESEMPENHADA. DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE GUARDA DOS DADOS PESSOAIS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE ASSUMIU O RISCO DE CAUSAR DANOS. CONSUMIDOR INDUZIDO A ERRO. INÚMERAS TRANSFERÊNCIAS REALIZADAS EM SEQUÊNCIA E EM ALTO VALOR QUE DESTOAM DO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO RÉU/APELANTE. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS Nº 479 DO COLENDO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E Nº 94 DESTA EGRÉGIA CORTE. FORTUITO INTERNO. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. PRECEDENTES. MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº 0800207-45.2025.8.19.0014, em que é apelante BANCO BRADESCO S A e apelado C S CHAGAS DECORACOES LTDA.

ACORDAM os Desembargadores da Décima Segunda Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por UNANIMIDADE, em **CONHECER** do recurso e, no mérito, **NEGAR-LHE PROVIMENTO**, nos termos do voto do Desembargador Relator.

RELATÓRIO



Registre-se, de início, que adoto integralmente o relatório formulado na d. sentença (índex 207058648), proferida pelo r. Juízo da 5ª Vara Cível da Comarca de Campos dos Goytacazes, abaixo transcrito, que passa a fazer parte integrante da presente decisão, nos termos do artigo 164, § 4º, do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça:

“Trata-se de ação ajuizada por C. S. CHAGAS DECORAÇÕES LTDA. em face do BANCO BRADESCO S/A, por meio da qual pleiteia a restituição do valor de R\$ 42.060,25 (quarenta e dois mil, sessenta reais e vinte e cinco centavos) e o recebimento de compensação por danos morais, estimados em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Como fundamento de seu pedido, a parte autora narra ser correntista da instituição financeira ré e alega que, em 8 de outubro de 2024, foi vítima de fraude conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". Sustenta ter recebido uma ligação, originada de um número telefônico que identificou como sendo da agência bancária, na qual um suposto funcionário ofereceu um resgate de pontos do programa "Livelo". Afirma que o interlocutor detinha todos os seus dados pessoais e que, em momento algum, forneceu senhas ou códigos de segurança. Diante da demora no suposto procedimento, encerrou a chamada e, ao verificar o aplicativo bancário, constatou a realização de dez transferências via PIX, para destinatários desconhecidos, que totalizaram o prejuízo de R\$ 42.060,25, sem a sua autorização. Relata que, de imediato, contactou o gerente de sua conta, o qual teria informado já estar ciente da ocorrência de golpes semelhantes com outros clientes. A autora procedeu ao registro de ocorrência policial e buscou, sem sucesso, a solução administrativa junto à agência, o que motivou a presente demanda, alicerçada na tese de falha no sistema de segurança do banco.

Instruindo a petição inicial, foram acostados os documentos de IDs 165089465/165089477.

O despacho de ID 173514587 determinou a citação da parte ré.



Em sua contestação (ID 175554429), o banco réu arguiu, preliminarmente, a falta de interesse de agir. No mérito, sustentou a tese de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, ao defender que as transações foram validadas mediante o uso de senha pessoal e intransferível da autora. Asseverou a inexistência de falha na prestação dos serviços e a ausência de fragilidade em seus sistemas de segurança, argumentando que a parte autora não comprovou os fatos constitutivos de seu direito. Por fim, impugnou a ocorrência de danos materiais e morais, pugnando pela total improcedência dos pedidos.

A parte autora apresentou réplica ao ID 181412147, refutando os argumentos da defesa e reiterando os termos da inicial.

Intimadas a especificar as provas que pretendiam produzir (ID 188782076), ambas as partes manifestaram desinteresse na dilação probatória (IDs 195476385/189021788).

É o relatório.”

Os pedidos foram julgados da seguinte forma:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, resolvendo o mérito da demanda nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para CONDENAR o réu a restituir à parte autora a quantia de R\$ 42.060,25 (quarenta e dois mil, sessenta reais e vinte e cinco centavos), a título de danos materiais. O montante deverá ser corrigido monetariamente pelo IPCA (art.389, parágrafo único, do CC/02), a contar de cada desconto, até o dia anterior à citação. Além disso, a partir da citação (art.405 do CC/02), o débito deve ser acrescido de juros e correção monetária apenas pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), nos termos do 406, §1º, do CC/02.

Em razão da sucumbência recíproca, condeno as partes ao rateio despesas processuais.



Condeno a parte ré ao pagamento de honorários advocatícios, em favor do patrono da parte autora, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Condeno a parte autora ao pagamento de honorários advocatícios, em favor do patrono da parte ré, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor do proveito econômico (R\$ 20.000,00), nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Na forma do inciso I do §1º do artigo 207 do CNCGJ-PJ, ficam as partes desde logo intimadas para dizer se têm algo mais a requerer.

Transitada em julgado, remeta-se o feito à Central de Arquivamento para as providências devidas, com posterior baixa e arquivamento. P.I.”

Recurso de apelação em índice 220118045, em que o réu requer a reforma da r. sentença, ao argumento de que a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade civil, razão pela qual sustenta que não há danos materiais a serem compensados. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório. Contrarrazões em índice 232210694.

É O RELATÓRIO.

O recurso deve ser conhecido e recebido no duplo efeito, uma vez que preenchidos os pressupostos de admissibilidade.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória, em que a autora/apelada narra que ao receber contato telefônico de suposto preposto do réu oferecendo o resgate de pontos, a representante legal acessou página virtual e preencheu informações pessoais, sendo surpreendida com transações desconhecidas via *pix*.



A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar o réu ao pagamento de indenização no patamar de R\$ 42.060,25 (quarenta e dois mil sessenta reais e vinte e cinco centavos), a título de danos materiais.

No caso em testilha, a autora/apelada foi vítima de golpe conhecido como “falsa central telefônica”, no qual um estelionatário, utilizando-se de artifício que mascara o seu real número de telefone, passa-se por funcionário da instituição financeira e, em posse de informações pessoais do consumidor, obtém dados bancários ou influencia a sua conduta.

A recorrida sustenta que o agente fraudador realizou a chamada utilizando o número de telefone do gerente da instituição financeira ré, por meio do qual o contato era habitual, de maneira que não levantou suspeitas.

Alega que o interlocutor mencionou nominalmente o gerente da conta bancária, afirmando ser seu assistente, e ofereceu o resgate de pontos promocionais para a conta da pessoa jurídica, uma vez que tinha conhecimento de que a responsável legal da empresa possuía conta pessoa física junto ao réu/apelante e que tinha o hábito de resgatar os mesmos pontos na conta pessoal, razão pela qual fez a oferta do resgate dos pontos para a pessoa jurídica.

Nesse sentido, a autora/apelada, acreditando estar apenas autorizando o resgate de pontos para a conta da pessoa jurídica, acessou página virtual, cujo endereço eletrônico foi fornecido pelo agente fraudador, e preencheu campos com dados pessoais e bancários, sendo surpreendida com a imediata realização de sucessivas transferências via pix, que totalizaram a quantia de R\$ 42.060,25 (quarenta e dois mil sessenta reais e vinte e cinco centavos), conforme extrato de índice 165089477.

Em que pese a autora/apelada tenha concorrido com a consequência da fraude ao fornecer dados pessoais e bancários, a sua conduta decc



exclusivamente da forte aparência de veracidade do contato realizado, especialmente considerando as informações que o estelionatário possuía.

Importa ressaltar que, além dos dados pessoais da autora/apelada, o agente fraudador tinha conhecimento de dados sigilosos acerca dos hábitos de consumo da responsável legal da pessoa jurídica, conforme relato do registro de ocorrência de índice 165089477, o que não restou impugnado pelo réu/apelante e revela vazamento de informações que deveriam estar sob custódia da instituição financeira.

Nesse sentido, os dados pessoais vinculados a operações e serviços bancários são sigilosos, cujo tratamento com segurança é dever das instituições financeiras, de maneira que o armazenamento inadequado, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento dessas informações e causem prejuízos ao consumidor, configura falha na prestação do serviço, conforme se depreende dos artigos 17, 44 e 46 da Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709/2018:

“Art. 17. Toda pessoa natural tem assegurada a titularidade de seus dados pessoais e garantidos os direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade, nos termos desta Lei.”

“Art. 44. O tratamento de dados pessoais será irregular quando deixar de observar a legislação ou quando não fornecer a segurança que o titular dele pode esperar, consideradas as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo pelo qual é realizado;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - as técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis à época em que foi realizado.

Parágrafo único. Responde pelos danos decorrentes da violação da segurança dos dados o controlador ou o operador que, ao deixar de adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 desta Lei, der causa ao dano.”



*“Art. 46. Os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.
(...)”*

Ademais, as instituições financeiras estão sujeitas a fraudes praticadas por terceiros, tratando-se de risco do empreendimento que é inerente à atividade comercial e que não pode ser transferido ao consumidor de boa-fé.

Na espécie, foram realizadas inúmeras transações em sequência e em alto valor, o que destoava do padrão de consumo da autora/apelada, conforme se depreende dos extratos bancários de indexadores 165089471 e 165089477.

Não obstante, ao se descuidar das informações bancárias da parte autora/apelada, a instituição financeira/apelante assumiu o risco de causar danos, não se havendo de falar, portanto, em fortuito externo que romperia o nexo causal e excluiria a responsabilidade do recorrente pelos danos suportados pela correntista.

O que se verifica é que, em razão de falha na prestação do serviço pelo réu/apelante, a consumidora foi induzida a erro, o que afasta a culpa exclusiva da vítima.

Outrossim, a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça é consolidada no sentido de a responsabilidade das instituições financeiras ser objetiva, mormente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros:

“Súmula n.º 479. STJ: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”



No mesmo diapasão, a jurisprudência deste Egrégio Tribunal, como se pode depreender do teor do verbete da Súmula nº 94:

"Súmula n.º 94. TJRJ. Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar".

Sendo assim, a instrução probatória evidencia a fraude praticada em decorrência da falha na prestação dos serviços pelo réu/apelante, razão pela qual se impõe a declaração de inexigibilidade dos débitos contestados. Nesse sentido:

*"APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. **"GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO"**. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS POR PIX APÓS CONTATO TELEFÔNICO DE SUPOSTO FUNCIONÁRIO DO BANCO. APARÊNCIA DE REGULARIDADE DO CONTATO DIANTE DA CIÊNCIA DE DADOS DA AUTORA PELO FRAUDADOR. FALHA NA SEGURANÇA. FORTUITO INTERNO. RECOMPOSIÇÃO DOS DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO PELOS DANOS MORAIS SUPOSTADOS.*

1. A relação articulada entre as partes é colhida pelo microsistema tuitivo do Código de Defesa do Consumidor. Constatam-se, à luz do caso concreto e da teoria finalista, todos os requisitos objetivos e subjetivos que qualificam os institutos do consumidor e do fornecedor nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei n.º 8.078/90.

2. A responsabilidade no caso em comento é objetiva, ou seja, independe de prova da culpa do agente causador do dano, bastando a prova do fato, nexos causal e dano, uma vez verificada a falha na prestação do serviço, em alinhamento ao quanto estatuído no art. 14 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

3. Restou incontroverso que a autora foi vítima do chamado "golpe da falsa central de atendimento", pelo qual a vítima recebe um telefonema e, convencida de se tratar de uma ligação de um preposto do banco do qual é cliente, faz transferências em favor de terceiros.

4. A autora recebeu uma ligação telefônica pela qual o agente fraudador demonstrou profundo conhecimento dos seus dados bancários, e fez com que ela acreditasse que se tratava de um preposto do réu



5. Ao contrário do que afirmou o apelado, não havia como a autora desconfiar de que se tratava de um golpe, já que o reconhecimento facial faz parte do procedimento da transferência que teria sido recomendada por suposto preposto do réu.

6. **Ao se descuidar das informações bancárias da autora, a instituição financeira assumiu o risco de causar danos aos seus clientes, não se havendo de falar, portanto, em fortuito externo que romperia o nexo causal e excluiria a responsabilidade do banco pelos danos suportados pela correntista.**

7. **Em se tratando de situação que configura fortuito interno, nem mesmo a fraude perpetrada por terceiro é suficiente para excluir a responsabilidade, conforme entendimento já consolidado no âmbito dos Tribunais. Súmulas números 479 do STJ e 94 do TJRJ.**

8. **Os valores transferidos pela apelante devem ser a ela restituídos pela casa bancária que, ao auferir lucro com a atividade empresarial, de forma alguma poderá se eximir da obrigação de indenizar os clientes que sofreram prejuízos com a falha na segurança das informações bancárias dos seus clientes.**

9. A aflição de ter todo o saldo em conta corrente perdido em razão de golpe sofrido pela evidente falha de segurança do banco causou à demandante mais que mero aborrecimento, representando verdadeiro dano moral.

10. Considerando as peculiaridades do caso concreto, o princípio da razoabilidade e a jurisprudência desta Corte de Justiça, arbitra-se o quantum debeat em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), pois se mostra suficiente para compensar o dissabor experimentado pela autora, sem propiciar enriquecimento sem causa, tampouco olvidar-se da técnica do desestímulo. Precedentes.

11. Recurso provido.”

(0814828-31.2023.8.19.0042 - APELAÇÃO. Des(a). JOSÉ CARLOS PAES - Julgamento: 08/08/2024 - DECIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 14ª CÂMARA CÍVEL))

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONSUMIDOR. **GOLPE** - **FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO.** SENTENÇA DE PROCEDÊ



DOS PEDIDOS DEDUZIDOS NA INICIAL. IRRESIGNAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

1. A presunção de veracidade dos fatos narrados pelas Autoras, decorrente dos efeitos da revelia, pode ser afastada pela prova dos autos, não implicando a imediata procedência do pedido.

2. Na esteira dos prints de ligações telefônicas referidas na inicial; no registro de ocorrência dirigido à autoridade policial e no reconhecimento da própria instituição financeira, **verifica-se que a hipótese presente versa sobre o intitulado „golpe da falsa central de atendimento“, artimanha utilizada para realização de transações financeiras fraudulentas em que o meliante contata a vítima por telefone, apresentando-se como funcionário da Central de Atendimento do banco, utilizando-se de dispositivo que mascara o verdadeiro telefone do fraudador e indica falsamente o número oficial da Central de Atendimento do Banco do Brasil (4004-0001); e por meio de técnicas de engenharia social, convencem as vítimas de que o contato é autêntico mediante conhecimento de dados sigilosos do cliente.**

3. Dinâmica desenvolvida no decorrer da prática delituosa que leva o consumidor, que não dispõe de conhecimento técnico suficiente, a acreditar que estava em contato com o banco.

4. Teoria do risco do empreendimento.

5. Cabe às instituições financeiras promoverem a segurança dos dados pessoais de seus clientes, assim como as transações atinentes ao serviço prestado, dispondo de tecnologia suficiente para prevenção de fraudes.

6. Culpa exclusiva ou concorrente da Consumidora afastada tendo em vista que seus dados bancários foram vazados, tendo o meliante que a abordou acesso a todas as informações necessárias para aplicar o golpe em questão. Consumidora induzida a erro diante da situação de aparente veracidade, acarretando o desfalque de seus recursos existente em conta corrente mantida junto ao Réu.

7. Falha do Banco em relação à segurança de dados pessoais da sua cliente. Risco inerente à atividade bancária que não pode transferido à Consumidora. Precedente do E. STJ.



8. Ainda que o Réu tenha sido vítima de estelionatário, persiste sua obrigação de indenizar porque tal fato é ínsito ao serviço por ele prestado. Fortuito interno. Súmula nº 94 do E. TJRJ e Súmula nº 479 do E. STJ. Precedentes deste E. TJRJ.

9. Dano moral *in re ipsa*.

10. Verba extrapatrimonial arbitrada com parcimônia em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), à luz de precedentes deste E. TJRJ em hipóteses semelhantes, mantida à mingua de irrisignação das Autoras.

11. Sucumbência do Réu mantida com arrimo no caput do art. 85 do CPC/15.

12. Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.”

(0072681-91.2022.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). FERNANDO CERQUEIRA CHAGAS - Julgamento: 21/02/2024 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 11ª CÂM)

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. **FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO"**. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ. MANUTENÇÃO DA DECISÃO.

1. Parte autora que alega ter sido vítima de fraude, e induzido a erro, realizou procedimentos solicitados por terceiro que causou diversos lançamentos em sua conta corrente.

2. Sentença de parcial procedência, condenando o réu ao pagamento de indenização por danos materiais relativos aos valores indevidamente retirados da conta corrente do autor, bem como de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), razão pela qual recorre a parte ré pugnando pela improcedência total dos pedidos.

3. Relação de consumo. Incidência do artigo 14 § 3º do Código de Defesa do Consumidor. Banco apelante que não logrou comprovar a culpa exclusiva do consumidor, na forma do artigo 14 § 3º, inciso II, do CDC, tampouco sua culpa concorrente.

4. Falsários que detinham dados pessoais e bancários do autor e dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. Seu armazenamento



maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço. Inteligência do art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD. Ausência das excludentes previstas no art. 43 da LGPD. Jurisprudência do STJ.

5. *Transações que fogem à normalidade do perfil do demandante. Configurada negligência do banco réu em realizar o bloqueio preventivo da conta por desvio de consumo padrão, a fim de confirmar posteriormente com o titular a procedência das operações.*

6. **Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na segurança configurada em razão da utilização da linha telefônica do banco. Risco do empreendimento. Incidência dos verbetes sumulares nº. 479 do STJ e nº. 94 deste TJERJ. Precedentes jurisprudenciais.**

7. Dano material caracterizado. Correta a sentença em determinar a devolução de todos os valores retirados da conta do autor, em decorrência do golpe.

8. *Dano moral configurado. Verba compensatória fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que se afigura suficiente para reparar a lesão, levando-se em conta as peculiaridades do caso, bem como os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, equidade, além do caráter compensatório da indenização, cujo objetivo não é proporcionar enriquecimento sem causa. Precedentes jurisprudenciais. Incidência do verbete de Súmula nº. 343 deste Egrégio Tribunal.*

9. **DESPROVIMENTO DO RECURSO.**

(0225390-48.2021.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). EDUARDO ABREU BIONDI - Julgamento: 12/03/2025 - DECIMA QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 20ª CÂMARA CÍVEL))

“APELAÇÃO CÍVEL. BANCO. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA PARA CONTA DE TERCEIRO. FRAUDE. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA QUE CONDENOU A RÉ A DEVOLVER À AUTORA A QUANTIA DE R\$ 60.000,00 E AO PAGAMENTO DE R\$ 5.000,00 PELO DANO MORAL OCASIONADO. RECURSO DO RÉU.

1. *Incidência do CDC.*

2. Parte autora, cliente da ré, efetuou transferência bancária após abordagem telefônica por pessoa identificada como da área de segurança da ré.

3. O registro de chamadas telefônicas apresentado pela autora demonstrou que o número do chamador que originou a suposta fraude é o mesmo utilizado pelo Banco réu.

4. **Banco réu demonstrou ter conhecimento das reiteradas fraudes praticadas com o uso de seus recursos e inclusive já o denominou de "golpe da falsa central de atendimento", por meio do qual é simulado o número do banco com utilização de recursos tecnológicos.**

5. **O fato de não ter se beneficiado do golpe sofrido pela autora não desnatura a responsabilidade da instituição financeira, já que, por ter pleno conhecimento das ações fraudulentas, poderia tê-las evitado com a utilização da tecnologia de que dispõe e com campanha incisiva de informação.**

6. **Não foram desconstituídas as alegações autorais de que o suposto fraudador detinha informações pessoais da autora, além de sua movimentação bancária.**

7. **Impossibilidade de se atribuir ao consumidor o ônus decorrente da fraude, incidindo, nesse ponto, os entendimentos constantes dos enunciados 479 da Súmula do STJ e 94 da Súmula deste Tribunal.**

8. **Conduta do réu deve ser conhecida como fato gerador do dano suportado pela autora, o que justifica o ressarcimento do valor da transferência bancária a terceiro.**

9. **Réu que não se desincumbiu do ônus de fazer prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, na forma exigida pelo art. 373, II do CPC.**

10. Dano moral mantido no valor de R\$5.000,00.

RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.”

(0072505-15.2022.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). JOÃO BATISTA DAMASCENO - Julgamento: 28/09/2023 - DECIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA)

Diante da falha na prestação do serviço, forçoso concluir pelo dano de indenizar os danos materiais, nos termos do *decisum*.



Não obstante, o pedido de redução do *quantum* indenizatório não merece guarida, uma vez que a indenização se destina meramente à recomposição do patrimônio da autora/apelada.

Portanto, o r. *decisum* não merece reforma.

Diante do exposto, **VOTO** no sentido de **CONHECER** do recurso e, no mérito, **NEGAR-LHE PROVIMENTO**, mantendo-se a r. sentença nos termos em que lançada.

Em cumprimento ao disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 12% (doze por cento).

Rio de Janeiro, na data da Sessão de Julgamento.

Desembargador **FRANCISCO DE ASSIS PESSANHA FILHO**

Relator