PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0001246-06.2022.8.19.0212

APELANTE 1: BANCO DO BRASIL
APELANTE 2: LAURO TEIXEIRA JUNIOR
APELADO (S): OS MESMOS
RELATORA: DES. HELDA LIMA MEIRELES
PROCESSO ORIGINÁRIO: Nº 0001246-06.2022.8.19.0212
JUÍZO DA 2ª VARA CÍVEL REGIONAL DE OCEÂNICA
COMARCA DA CAPITAL

A C Ó R D Ã O

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. OPERAÇÕES REALIZADAS EM TERMINAL BANCÁRIO. FALHA DE SEGURANÇA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. DESPROVIMENTO DO RECURSO DO RÉU. PROVIMENTO DO RECURSO DO AUTOR.

1. Recursos de apelação interpostos contra a sentença que condenou o banco réu ao ressarcimento de valores deduzidos da conta corrente do autor, relativos a operações realizadas em terminal bancário, rejeitando o pedido de devolução de TED e de indenização por danos morais.

2. As questões em discussão são as seguintes: (i) saber se houve falha de segurança no serviço do banco réu; (ii) saber se é devida a devolução do TED; (iii) saber se resta caracterizado o dano moral; (iv) saber se os juros de mora relativos à indenização pelos danos materiais devem incidir a partir da citação e (v) saber se a fixação dos honorários sucumbenciais merece revisão.

3. Falha de segurança caracterizada. Fraude bancária que só foi possível mediante a utilização de dados pessoais do autor, pelos quais a instituição financeira tem de zelar. Responsabilidade objetiva. Hipótese de fortuito interno. Precedentes do Tribunal.

4. Dano moral caracterizado *in re ipsa*. Valor que se arbitra em R$ 7.000,00 (sete mil reais), em consonância com as decisões pregressas do Tribunal.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
HELDA LIMA MEIRELES:27396 Assinado em 14/04/2025 16:56:16
Local: GAB. DES(A). HELDA LIMA MEIRELES

5. Juros de mora que devem incidir a partir da citação, tendo em vista a responsabilidade contratual do banco réu. Precedentes do TJRJ.
6. Verba honorária corretamente fixada no mínimo legal de 10% (dez por cento) da condenação, não merecendo reparo.
7. Recurso do réu conhecido e parcialmente provido. Recurso do autor conhecido e provido.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0001246-06.2022.8.19.0212 em que é apelante 1 BANCO DO BRASIL, apelante 2 LAURO TEIXEIRA JUNIOR e apelados OS MESMOS.

A C O R D A M os Desembargadores que compõem a Segunda Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, ***por unanimidade de votos, em dar parcial provimento ao recurso do réu e dar provimento ao recurso do autor,*** *nos termos do voto da Relatora.*

Rio de Janeiro, data da assinatura digital.

Helda Lima Meireles
Desembargadora Relatora

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
433
Carimbado Eletronicamente

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0001246-06.2022.8.19.0212

RELATÓRIO

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença que, nos autos da ação indenizatória proposta por LAURO TEIXEIRA JUNIOR em face de BANCO DO BRASIL, julgou procedente em parte o pedido nos seguintes termos (fls. 327/329):

> Por todos esses motivos é que JULGO PROCEDENTE EM PARTE os pedidos para:
>
> 1. Condenar o réu a ressarcir o autor dos valores deduzidos da sua conta corrente, relativos as operações realizadas no dia 04/11, sob a rubrica Contr. BB Crédito (R$ 15.880,00) e PIX,(R$8.929,00) bem como, os valores descontados do autor a título de cronograma de v pagamento no valor de R$11.992,28, que deverão ser acrescidos correção e juros de mora a contar do desembolso.
>
> Julgo improcedentes os pedidos de ressarcimento do TED de R$46.000,00 e o pedido de danos morais.
>
> 2. Custas rateadas. Diante da sucumbência recíproca os honorários serão suportados por cada parte em relação aos advogados da parte contrária, com o valor que fixo em 10% sobre o valor da condenação.

Recurso do réu às fls. 347/355, sintetizando a demanda nos seguintes termos: Lauro Teixeira Junior afirmou ser cliente do banco e titular da conta 114.487-1, ag. 2315-9.

No dia 04/11/2021, recebeu ligação oriunda do canal oficial do réu (4004-0001), com a informação de que sua conta estaria suscetível a fraude, sendo solicitado o seu comparecimento à agência a fim de acessar, via terminal bancário, o módulo de segurança. Obedecendo às orientações, o autor acabou por transferir R$ 46.000,00 por meio de TED, a título de teste de segurança, com a garantia de que esse valor retornaria à sua conta. Após, recebeu a informação de que transações haviam sido realizadas em sua conta, oriundas de aparelho telefônico desconhecido.

Apesar de solicitar ao banco o bloqueio das transações, não obteve de volta os valores, vindo a receber em sua conta crédito de R$ 86.968,00, a ser pago em 72 parcelas.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Salientou ter devolvido a quantia via crédito automático, mas somente após a liquidação do contrato de financiamento celebrado de forma fraudulenta, sendo ainda compelido a pagar a quantia de R$102.848,09. Por tudo isso, requereu a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R$ 82.800,37, além de danos morais no valor de R$ 7.000,00.

O réu aduz, em seu recurso, não haver dano material a ser ressarcido, pois não praticou qualquer conduta indevida, inexistindo falha na prestação do serviço.

Aduz que os juros de mora relativos ao valor da indenização devem incidir a partir da citação. Observa também que o valor máximo dos honorários de sucumbência deve corresponder a 10% do valor da condenação, diante de sua simplicidade.

Recurso do autor às fls. 375/389, requerendo seja acolhido o pedido de ressarcimento da quantia de R$ 46.000,00, referente ao TED realizado em decorrência da fraude. Pugna também pelo acolhimento do pleito de dano moral, no valor de R$ 7.000,00.

Contrarrazões do autor às fls. 405/414.

É o relatório.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

V O T O

Inicialmente, recebo o recurso, na forma do disposto nos arts. 1.011 e 1.012 do CPC.

Cuida-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença que condenou o banco réu ao ressarcimento de valores deduzidos da conta corrente do autor, relativos a operações realizadas em terminal bancário, rejeitando o pedido de devolução de TED e de indenização por danos morais.

Recorre da sentença o banco, aduzindo que não houve de sua parte a prática de qualquer conduta indevida ou falha na prestação do serviço, inexistindo dano material a ser ressarcido.

Aduz que os juros de mora relativos ao valor da indenização devem incidir a partir da citação. Observa também que o valor máximo dos honorários de sucumbência deve corresponder a 10% do valor da condenação, diante de sua simplicidade.

A seu turno, o autor requer o acolhimento do pedido de ressarcimento do valor do TED (R$ 46.000,00), o qual teria sido realizado em virtude de fraude. Pugna também pela acolhida do pedido de dano moral, no valor de R$ 7.000,00 (sete mil reais).

Em obediência ao princípio devolutivo, consignam-se as questões em discussão: (i) saber se houve falha de segurança no serviço do banco réu; (ii) saber se é devida a devolução do TED; (iii) saber se resta caracterizado o dano moral; (iv) saber se os juros de mora relativos à indenização pelos danos materiais devem incidir a partir da citação; (v) saber se a fixação dos honorários sucumbenciais merece revisão.

De se salientar que o caso em tela se amolda à relação de consumo, imputando-se ao fornecedor de crédito a responsabilidade objetiva pelos vícios do produto ou do serviço. A responsabilidade só há que ser afastada se provada a inexistência do vício, se configurado o fato de terceiro ou demostrado o fato exclusivo da vítima, senão vejamos:

> Art. 14, CDC. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (...)

> § 3° O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
> I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
> II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ainda nessa linha de intelecção, destaca-se, na esteira da jurisprudência do STJ, que a instituição financeira responde pelos danos gerados a partir de fortuito interno, consistente em fraudes e delitos praticados por terceiros:

> Súmula nº 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

Inafastável, por outro lado, que cabe ao consumidor atuar com diligência mínima no cumprimento dos seus deveres contratuais, pois a sua vulnerabilidade não o exime de se comportar de forma leal e proba. Desse modo, ainda que beneficiado pela inversão do ônus da prova e pela facilitação da defesa de seus direitos, incumbe ao consumidor fazer prova mínima dos fatos que amparam sua pretensão:

> Súmula nº 330 do TJRJ. Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.

Com base nessas premissas, depreende-se da narrativa que o autor foi vítima de fraude graças à obtenção, por terceiros, de seus dados bancários. Com efeito, o autor recebeu ligação pelo canal oficial do banco, sendo informado de que sua conta estaria suscetível a fraude e que deveria comparecer à agência a fim de acessar o módulo de segurança via terminal bancário.

A partir disso, foram realizadas, segundo a exordial, as seguintes operações:

- TED de R$ 46.000,00, a título de “teste de segurança”, com a promessa de devolução posterior da quantia.
- Operação de crédito de R$ 86.968,00, a ser paga em 72 parcelas;
- Transferências bancárias diversas por meio de PIX, realizadas em aparelho celular de terceiros, totalizando o valor de R$ 8.928,00

Afirma o autor que abriu processo de contestação junto ao banco, impugnando todas as operações feitas, mas seu pedido foi indeferido.

Diante da negativa, o autor realizou a devolução do valor que ingressou em sua conta (R$ 86.968,00) via crediário automático. No entanto, a devolução só foi possível mediante liquidação de contrato de financiamento, o que compeliu o autor ao pagamento de R$ 102.848,09.

O juízo de primeiro grau acolheu a pretensão no sentido de determinar a devolução de todos os valores subtraídos da conta corrente do autor, inclusive aquele descontados pelo banco para fins de cronograma de pagamento.

Embora o banco negue a existência de dano material, este é inconteste, tendo em vista a ampla movimentação de valores na conta do autor em um único dia, todas elas operadas por meio de celular de pessoa estranha e em favor de contas de terceiros.

Resta evidenciada a falha de segurança no serviço, tendo em vista que a fraude só foi possível porque os dados pessoais do autor estavam em poder de terceiros fraudadores, pelos quais a instituição financeira tem de zelar.

Em tal hipótese, impõe-se o dever de indenizar do banco, conforme reiteradamente decidido por este Tribunal:

> APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA. SAQUES DESCONHECIDOS DO VALOR CORRESPONDENTE AO BENEFÍCIO RECEBIDO PELO AUTOR INACAPAZ. FRAUDE EM OPERAÇÃO REALIZADA EM SUA CONTA CORRENTE. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. FORTUITO INTERNO. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA 479 DO STJ E 94 DESTE TRIBUNAL. DANO MATERIAL COMPROVADO. DEVOLUÇÃO SIMPLES DE BENEFÍCIO TRANSFERIDO. CABIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO E RAZOAVELMENTE FIXADO. SÚMULA 343 DESTE TRIBUNAL. DESPROVIMENTO DO RECURSO. 1. Trata-se de ação indenizatória em razão das transações, desconhecidas pelo autor, nomeadas de "saques contrarrecibo" e descontos de "cheques avulsos", em sua conta corrente mantida pelo réu, que comprometeu o valor de benefício transferido de outro banco. 2. Legitimidade passiva do banco réu, tendo em vista o questionamento

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

referente à conta do autor mantida junto ao banco réu. 3. A ausência de vista ao Ministério Público em primeiro grau para se manifestar sobre o mérito, anteriormente à prolação da sentença, não caracteriza nulidade da sentença, tendo em vista a procedência do pedido e a intervenção do Ministério Público nesta instância. 4. Relação de consumo a atrair a responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco do empreendimento. 5. **Caracterizada a falha na prestação do serviço pela instituição financeira ré, em razão de ter deixado de observar um dever de cuidado fundamental na atividade que desenvolve, permitindo que terceiros fraudadores tivessem acesso aos dados pessoais do autor, viabilizando, assim, a execução da fraude em questão.** 6. Dever de proteção à segurança do consumidor previsto nos art. 8º, 9º e 10 do Código de Defesa do Consumidor e que, envolvendo a prestação de serviços bancários e financeiros, estende-se à segurança no uso dos meios de pagamento, no compartilhamento de informações pessoais e no atendimento telefônico. 7. Tratando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar, inserindo-se no risco do empreendimento, conforme entendimento pacificado na Súmula 94 deste Tribunal, e segundo a Súmula 479 do STJ. 8. Banco réu que falhou no seu dever de segurança, estabelecido nos artigos 4º, alínea "d", e 14, § 1°, II, do CDC, não impedindo que terceiros fraudadores fossem bem-sucedidos, caracterizado, portanto, o defeito na prestação do serviço, ensejando a obrigação de indenizar os prejuízos causados ao consumidor decorrentes de operações e saques não reconhecidos realizados na conta corrente do autor. 9. Dano material comprovado, eis que sacado indevidamente, por diversas transações, o valor correspondente ao benefício recebido pelo autor incapaz, transferido de outro banco, o que justifica a devolução simples da quantia corrigida pelo réu. 10. Violação do dever de segurança, com quebra da legítima expectativa, que ultrapassa o inadimplemento contratual, extrapolando o mero aborrecimento. 11. Danos morais configurados, razoavelmente arbitrados, em observância à extensão do dano e à função preventiva, em atenção à Sumula 343 deste Tribunal. 12. Desprovimento do recurso. 0023568-78.2021.8.19.0204 – APELAÇÃO. Des(a). ELTON MARTINEZ CARVALHO LEME - Julgamento: 25/03/2025 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL) (grifei)

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. DANO MORAL CONFIGURADO. PROVIMENTO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta contra sentença de improcedência em ação manejada por consumidora idosa e cadeirante, que foi vítima de golpe de falso funcionário, resultando na contratação indevida de empréstimos consignados com o Banco Itaú Consignado S/A e na realização de transferências bancárias a terceiros. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira deve ser responsabilizada pela falha na segurança de suas operações bancárias que possibilitem a consumação da fraude, bem como a existência de dano moral indenizável. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O Código de Defesa do Consumidor aplica-se às relações entre clientes e instituições financeiras, nos termos da Súmula 297/STJ. O banco responde objetivamente pelos danos causados ??aos consumidores por falhas na prestação do serviço (CDC, art. 14). 4. **A fraude somente foi possível pela falha do réu na violação ao dever de segurança**. 5. **Cabia ao réu promover a segurança dos dados pessoais de seus clientes, bem como das transações relativas ao serviço prestado, dispondo de tecnologia suficiente para prevenção de fraudes, o que não ocorreu na presente hipótese.** 6. Aplicação da Súmula 479 do STJ e Súmula 94 do TJRJ. Assim, ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiros, o banco não estará isento da obrigação de indenizar o consumidor lesado. 7. Irregularidade nas transações que restou demonstrada, devendo ser reconhecida a nulidade dos contratos questionados, bem como suspensos os descontos que ocorrem nos benefícios da autora, determinando-se ao réu a devolução das parcelas já descontadas indevidamente. 8. Dano moral configurado. Verba que deve ser arbitrada em R$ 5.000,00, observando os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e da vedação ao enriquecimento sem causa. IV. DISPOSITIVO 9. Recurso provido. 0037218-67.2018.8.19.0021 – APELAÇÃO. Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 13/03/2025 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL) (grifei)

EMENTA1: 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. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. Seu armazenamento de 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)

No tocante aos juros de mora, a sentença merece pequeno reparo, pois os danos materiais decorrem do inadimplemento de deveres contratuais por parte do Banco. E, em se tratado de responsabilidade contratual, os juros de mora devem incidir a partir da citação, na forma do art. 405 do CC.

Da mesma forma, vejam-se as decisões pregressas do Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DE **RESTITUIÇÃO** E INEXIGIBILIDADE DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS EM VIRTUDE DE **FRAUDE** CONHECIDA COMO ¿GOLPE DO MOTOBOY¿. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA, AO FUNDAMENTO DE QUE HOUVE FORTUITO EXTERNO, ROMPENDO O NEXO DE CAUSALIDADE. RECURSO DA AUTORA REQUERENDO A PROCEDÊNCIA TOTAL DE SEUS PEDIDOS. RECURSO QUE MERECE PROSPERAR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇO. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. ATUAÇÃO DE TERCEIRO FRAUDADOR QUE NÃO ISENTA O FORNECEDOR DE SERVIÇOS DO DEVER DE REPARAÇÃO. ENTENDIMENTO JÁ SUMULADO POR ESTA CORTE E PELO E. STJ. **FRAUDE** PRATICADA POR TERCEIRO QUE REPRESENTA FORTUITO INTERNO E INTEGRA OS RISCOS DO EMPREENDIMENTO NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS, NÃO EXCLUINDO, ASSIM, A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SÚMULAS 479 DO STJ E 94 DO TJRJ. GOLPE QUE SÓ FOI POSSÍVEL DADA A CREDIBILIDADE PASSADA PELOS FRAUDADORES QUE EFETUARAM A LIGAÇÃO TELEFÔNICA, OS QUAIS ESTAVAM DE POSSE DE DIVERSOS DADOS SIGILOSOS REFERENTES À CONTA DA AUTORA JUNTO AO **BANCO** RÉU. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA A QUEM CABERIA, PREZANDO PELA SEGURANÇA DE SEUS CLIENTES, MUNIR-SE DE TECNOLOGIAS QUE IMPOSSIBILITASSEM A INTERCEPTAÇÃO DOS DADOS DO **CORRENTISTA**. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DO PORTE DOS RÉUS DAS QUAIS SE ESPERA QUE TENHAM O CUIDADO NECESSÁRIO PARA GARANTIR A SEGURANÇA DAS OPERAÇÕES FINANCEIRAS

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

EFETUADAS, EM FACE DO RISCO QUE É INERENTE À SUA ATIVIDADE, DE MODO QUE OS RÉUS DEVERIAM TER CONTACTADO A AUTORA AO VERIFICAR A OCORRÊNCIA DE TRANSAÇÕES FORA DE SEU PADRÃO. RÉUS QUE NÃO DEMONSTRARAM NOS AUTOS QUE A AUTORA REALIZASSE SAQUES E COMPRAS NO CARTÃO DE CRÉDITO EM VALORES ELEVADOS COSTUMEIRAMENTE, A AFASTAR A UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE SEGURANÇA DO **BANCO**. PRECEDENTES. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. IMPERIOSA A DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DOS DÉBITOS E **DEVOLUÇÃO** DOS VALORES RETIRADOS INDEVIDAMENTE DE SUA CONTA. CONSUMIDORA QUE PASSOU POR TRANSTORNOS QUE EXTRAPOLARAM OS LIMITES DO DISSABOR COTIDIANO, FICANDO DEMONSTRADOS O DESGASTE, AFLIÇÃO E ANGÚSTIA VIVENCIADOS, BEM COMO AS TENTATIVAS DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA DO IMPASSE GERADO EXCLUSIVAMENTE PELO RÉU, RESTANDO CONFIGURADO O DANO MORAL. MONTANTE INDENIZATÓRIO FIXADO EM R$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), ADEQUADO AO CASO CONCRETO, ATENDENDO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. VALOR QUE NÃO DESTOA DOS PARÂMETROS QUE VÊM SENDO TRAÇADOS POR ESTE TRIBUNAL EM JULGAMENTOS ENVOLVENDO SITUAÇÕES SEMELHANTES. PRECEDENTES. REFORMA DA SENTENÇA QUE SE IMPÕE. INVERSÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS. **PROVIMENTO DO RECURSO PARA REFORMAR A SENTENÇA A FIM DE DECLARAR A INEXISTÊNCIA DOS DÉBITOS QUESTIONADOS NESSA DEMANDA (FATURA COM VENCIMENTO EM ABRIL/2021) E DETERMINAR A DEVOLUÇÃO DE R$ 5.205,00 (CINCO MIL, DUZENTOS E CINCO REAIS) REFERENTES AOS VALORES RETIRADOS INDEVIDAMENTE DA CONTA DA AUTORA, COM CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DO DESEMBOLSO E COM JUROS DE MORA DE 1% AO MÊS A CONTAR DA CITAÇÃO**, CABENDO AOS RÉUS A RETIRADA DO NOME DA AUTORA DOS CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. CONDENA-SE, AINDA, OS RÉUS AO PAGAMENTO DA QUANTIA DE R$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) A TÍTULO DE DANOS MORAIS, COM CORREÇÃO MONETÁRIA A CONTAR DA DATA DO ACÓRDÃO E JUROS DA CITAÇÃO. EM RAZÃO DA REFORMA DA SENTENÇA, IMPÕE-SE A INVERSÃO DA SUCUMBÊNCIA, PELA QUAL RESPONDERÃO OS

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

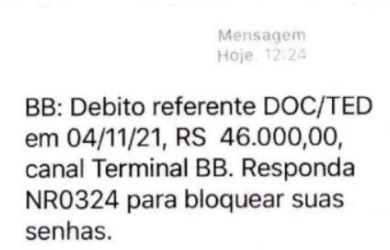
RÉUS, FIXANDO-SE OS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS EM 10% (DEZ POR CENTO) SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO. 0014497-34.2021.8.19.0210 – APELAÇÃO. Des(a). CINTIA SANTAREM CARDINALI - Julgamento: 04/10/2023 - QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (grifei)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS PELA PARTE AUTORA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO PELA RÉ DAS SUAS ALEGAÇÕES. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. Trata-se de ação proposta objetivando o reembolso de transferências bancárias não reconhecidas pela parte autora, bem como indenização pelo dano moral sofrido. O presente recurso foi interposto pela parte autora contra a sentença que julgou improcedentes os pedidos contidos na exordial alegando que a sentença estaria eivada de nulidade, ante o não deferimento da inversão do ônus da prova e a ausência de cópia do procedimento administrativo e de documentos pelo **banco** que expliquem o ocorrido. Alegações da instituição bancária que são contraditórias e não comprovadas nos autos, não tendo sido desconstituídas as alegações do autor. Aplicação do art. 373, I e II do CPC. **Fraudes** praticadas por terceiros não exoneram a instituição financeira de sua responsabilidade perante os consumidores, pois se trata de fato inerente à atividade desenvolvida. Fortuito interno. A **devolução** dos valores descontados indevidamente deve ocorrer na forma dobrada, porquanto independe da comprovação de má-fé, sendo certo que houve a quebra da boa-fé objetiva, conforme entende o STJ, no julgamento do EAREsp 676.608/RS. Dano moral configurado, tendo em vista que se trata de fato inerente à atividade desenvolvida, não tendo o réu comprovado ter tomado todos os cuidados para evitar a fraude ocorrida. Indenização que se arbitra em R$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se mostra condizente com a situação verificada nos autos, atendendo aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, mas garantindo o efeito punitivo pedagógico da pena. **Sentença reformada para condenar o réu à devolução em dobro dos valores indevidamente descontados da conta bancária do autor, corrigidos monetariamente da data da transferência e com juros de mora a contar da citação**, bem como ao pagamento de indenização no valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais) pelo dano moral suportado, com correção a partir da publicação do presente acórdão e juros de mora da citação**.** Fica o réu também

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

> condenado ao pagamento das custas e dos honorários sucumbenciais, fixados em 12% da condenação e do proveito econômico obtido pela parte autora, na forma do artigo 85, §2º, do CPC. Conhecimento e não provimento do recurso. 0003878-24.2021.8.19.0023 – APELAÇÃO. Des(a). RICARDO ALBERTO PEREIRA - Julgamento: 26/03/2025 - DECIMA QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 20ª CÂMARA CÍVEL) (grifei)

Acerca do pleito recursal formulado pelo autor, entendo que lhe assiste razão, uma vez que o TED, salvo melhor juízo, foi a primeira operação decorrente da ação fraudulenta, conforme comprovado às fls. 33:


Mensagem
Hoje 12:24

BB: Debito referente DOC/TED em 04/11/21, RS 46.000,00, canal Terminal BB. Responda NR0324 para bloquear suas senhas.

No entanto, o juízo de primeiro grau rejeitou a pretensão de devolução, aduzindo o seguinte:

> Entretanto, com relação o TED no valor de R$46.000,00 não há como acatar as alegações autorais, pois conforme documentos de fls. 240, o TED foi realizado as 12h 24min, no term. 74011 com destinatário identificado, qual seja, Camila Ribeiro Lima CPF 434977198-03, não tendo nenhum questionamento do autor sobre esse TED anterior as realizações dos PIXs que ocorreram somente após as 16h. portanto, considerando que o Banco possui o prazo de até 60 min para efetivar a transferência de TED, a comunicação feita pelo autor ao Banco após esse prazo retira do Banco a responsabilidade de estorno dos valores transferidos. Deveria o autor ter acionado a pessoa beneficiada pelo TED, nos moldes do art. 964 do Cód. Civil.

Com a devida vênia, não me parece que o fato de a autora não ter solicitado ao banco o cancelamento da operação dentro de 60 minutos seja suficiente para excluir a responsabilidade da instituição financeira. Muito menos o fato de haver uma pessoa identificada como beneficiária desfaz, por si só, a responsabilidade aludida, pois é certo que o autor realizou a operação pensando

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

tratar-se de teste de segurança e tal informação ficou consignada no registro de ocorrência de fls. 42.

Portanto, entendo que a operação de TED é igualmente fraudulenta, sendo o banco responsável pela devolução do valor, com a possibilidade de ação de regresso contra o terceiro beneficiário.

Tal valor deverá ser devolvido com acréscimo de juros de mora desde a citação e correção monetária desde o desembolso.

Quanto ao dano moral, este se mostra *in re ipsa*, não havendo necessidade de demonstração de qualquer dor, angústia, sofrimento ou vexame pela vítima. Basta observar que o autor foi vítima de fraude e que, mesmo após reclamações administrativas, não teve seu problema resolvido.

O dano moral restou assim configurado na perda do tempo útil, considerando os inúmeros transtornos consubstanciados nas frustradas tentativas da parte autora em solucionar o problema administrativamente, bem como na necessidade de constituir patrono a fim de ajuizar a presente demanda para, enfim, ter seu problema resolvido.

Vale aqui transcrever trecho de artigo publicado no site deste Tribunal pelo Desembargador André Gustavo Corrêa de Andrade acerca da Teoria da Indenização pela perda do "Tempo Livre":

> *"(...) A menor fração de tempo perdido de nossas vidas constitui um bem irrecuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização. A ampliação do conceito de dano moral, para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder o seu tempo livre em razão da conduta abusiva do outro, não deve ser vista como indício de uma sociedade intolerante, mas como manifestação de uma sociedade que não está disposta a suportar abusos."*

Assim, pois, devida a compensação pelos danos morais, passa-se à fixação do *quantum* indenizatório.

Como cediço, a fixação do valor reparatório a título de dano moral deve levar em conta a situação econômica das partes, atentando-se, entretanto, que a soma não deve ser grande o bastante para gerar enriquecimento sem causa ao lesionado, nem tão pequena que se torne inexpressiva para o infrator. Deve, portanto, estar dentro dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

A matéria fica sujeita à ponderação do julgador, impondo-se cautela na análise do valor a ser fixado, considerando-se as peculiaridades do caso concreto, na medida em que, embora tenha o artigo 5º, inciso V, da Constituição da República, assegurado a compensação por dano moral, não estabeleceu os parâmetros para a fixação do *quantum* indenizatório.

Portanto, atentando-se aos preceitos aludidos, acolho o pedido de fixação do valor em R$ 7.000,00 (sete mil reais), o qual se coaduna com as decisões pregressas do Tribunal:

> 0802185-35.2022.8.19.0023 – APELAÇÃO Des(a). GILBERTO CLÓVIS FARIAS MATOS - Julgamento: 05/09/2024 - DECIMA TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 22ª CÂMARA CÍVEL).APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA NEGATIVA C/C INDENIZATÓRIA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO SOLICITADO, NÃO DESBLOQUEADO OU UTILIZADO PELO AUTOR. IMPUTAÇÃO DE COMPRAS E PAGAMENTOS. NEGATIVAÇÃO CADASTRAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RÉU REVEL. DANO MORAL IN RE IPSA. VERBA INDENIZATÓRIA FIXADA EM R$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS). QUANTIA CONDIZENTE À SITUAÇÃO FÁTICA APRESENTADA, À CONDIÇÃO ECONÔMICA DOS ENVOLVIDOS E AO ESCOPO PREVENTIVO-PEDAGÓGICO DO INSTITUTO. MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA. 1. Pretensão de declaração de inexigibilidade de débitos vinculados a cartão de crédito (CREDICARDCASH BACK INTER MC nº. 5350.xxxx.xxxx.3133), c/c restituição de indébito e pagamento de indenização por dano moral. 2. Cobrança da quantia de R$ 137,44 (cento e trinta e sete reais e quarenta e quatro centavos) que gerou a negativação cadastral dos dados do autor. 3. Prova dos fatos constitutivos, na forma do artigo 373, I, do CPC. 4. Revelia decretada. Presunção relativa da veracidade das alegações de fato deduzidas na inicial. 5. Instituição financeira que intimada a produzir provas se limitou a informar a inexistência de dívidas em nome do autor, não se desincumbindo do ônus de provar fato modificativo, impeditivo ou extintivo do direito autoral, tampouco causa excludente do nexo causal, como exigido nos artigos 373, II, do CPC e 14, § 3º, do CDC. 5. Dano moral in re ipsa. Precedentes do C. STJ e deste Eg. TJ/RJ. 6. Verba indenizatória fixada em R$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia condizente ao elevado grau de reprovabilidade da conduta, à

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

capacidade econômica do réu e ao escopo preventivo-pedagógico do instituto que objetiva a prevenção específica, em relação ao ofensor, mas, também, à uma prevenção geral que visa, no caso, inibir a crescente onda de fraudes bancárias contra idosos. 7. Manutenção da R. Sentença. 8. Negativa de provimento ao recurso.

0023351-48.2021.8.19.0038 – APELAÇÃO Des(a). MARIA HELENA PINTO MACHADO - Julgamento: 11/09/2024 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL) APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. FRAUDE CONTRATAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO. FATO DE TERCEIRO. FORTUITO INTERNO. FALHA DO SERVIÇO (ART. 14, DO CDC). SENTENÇA PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DAS PARTES. DANO MORAL IN RE IPSA. COMPROVAÇÃO DE INSCRIÇÃO DE SEU NOME EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. VERBA INDENIZATÓRIA ÚNICA DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. INCIDÊNCIA DOS VERBETES SUMULARES NºS 397 E 479 DO STJ. - Apela a parte ré, requerendo a improcedência do pedido autoral, com afastamento da indenização por danos morais. Apela o autor, arguindo, em síntese, que faz jus a majoração da indenização por danos morais - Relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do CDC, sendo objetiva a responsabilidade da ré, com inversão probatória na modalidade ope legis (art.14, § 3º, do CDC). - Hipótese de fortuito interno. Falha na prestação do serviço prestado pelo réu, inexistindo quaisquer excludentes de sua responsabilidade objetiva (art.14, § 3º, do CDC). - Dano moral in re ipsa. O verbete nº 479 da Súmula do STJ dispõe que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno (fraudes ou delitos praticados por terceiros em operações bancárias), assim como o enunciado nº 94, da Súmula de jurisprudência do TJRJ. - Quantum indenizatório único fixado em R$ 6.000,00 (seis mil reais), que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. - Manutenção da sentença. DESPROVIMENTOS DOS RECURSOS

0001572-24.2022.8.19.0031 – APELAÇÃO Des(a). EDUARDO ABREU BIONDI - Julgamento: 04/09/2024 - DECIMA QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

> (ANTIGA 20ª CÂMARA CÍVEL) EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. COMPRAS NO CARTÃO DE CRÉDITO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. APELO DO BANCO RÉU. 1. Parte autora que se insurge contra despesas lançadas nas faturas do seu cartão de crédito. Compras não reconhecidas realizadas com o uso do novo plástico, que não teria sido entregue ao demandante. Sentença que acolhe a preliminar de ilegitimidade passiva em relação à ré Visa e julga procedentes em parte os pedidos em relação à instituição financeira que apela. 2. Ausência de comprovação da regularidade das transações bancárias e da entrega do plástico usado nas compras. Instituição bancária que, apesar de regularmente intimada para se manifestar em provas, nada requereu. 3. Realização de operações vultosas num só dia, que destoam completamente do perfil do usuário, a indicar a possível prática de fraude. Instituição financeira que tem o dever de verificar a idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos e nada faz. Precedentes. 4. Falha na prestação do serviço não afastada. Hipótese de fraude que constitui fortuito interno. Risco inerente à atividade desenvolvida pelo réu, cujo ônus deve ser por ele suportado, independentemente de culpa. Aplicação dos Enunciados nº. 479 e nº. 94, respectivamente, da súmula de jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e desta Corte Estadual. 5. Correta a sentença ao declarar a inexigibilidade dos débitos e a exclusão do aponte nos cadastros de proteção ao crédito. 6. Dano moral que se dá in re ipsa não só por ter sido o autor surpreendido pelas despesas lançadas em seu cartão, mas principalmente pela negativação indevida do seu nome. Inteligência do verbete de Súmula nº. 89 deste Tribunal. 7. Verba indenizatória fixada no valor de R$ 8.000,00 (oito mil reais), que não deve ser reduzida, levando-se em conta a conduta praticada pela empresa, em especial o tempo de negativação, bem como os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. 8. Honorários recursais incidentes na hipótese. 9. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

Quanto às verbas indenizatórias, observo que, por conta da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, que alterou o art. 406 do CC, o *quantum* indenizatório deve ser corrigido pelo IPCA, ao passo que os juros deverão ser calculados pela taxa SELIC desde a citação (art. 405 do CC), deduzido o IPCA:

> Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.
§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.
§ 2º A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação serão definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil.
§ 3º Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência

Vale colacionar as decisões pregressas deste Tribunal a respeito da matéria versada:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. LIGHT. (...) 10. Dano moral revelado pela avaria de aparelho de uso essencial (geladeira), associado à omissão da ré, que certamente trouxe transtornos que extrapolam os aborrecimentos do cotidiano, o que é passível de ser compensado.11. Quantum fixado em R$3.000,00 (três mil reais). 12. Precedentes dessa Corte. 13. Provimento do recurso da autora. 14. Consectários legais de acordo com a Lei 14.905/2024, vigente desde 30/08/2024 (correção monetária pelo IPCA e juros de mora com base na TAXA SELIC, deduzido o IPCA). 0024768-23.2021.8.19.0204 – APELAÇÃO. Des(a). DANIELA BRANDÃO FERREIRA - Julgamento: 14/11/2024 - DECIMA QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 9ª CÂMARA CÍVEL) (grifei)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE COBRANÇA INDEVIDA C/C INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE RENEGOCIAÇÃO DE FATURA DE CARTÃO DE CRÉDITO QUE OCASIONOU A ANTECIPAÇÃO DE TODAS AS PARCELAS DEVIDAS PELA AUTORA E A COBRANÇA DE ENCARGOS. REFATURAMENTO DAS CONTAS NÃO ATENDIDO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA ATÉ A DATA DE AJUIZAMENTO DA DEMANDA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA QUE CONDENOU A RÉ A INDENIZAR À AUTORA NO MONTANTE DE R$ 10.000,00. INCONFORMISMO DA RÉ PUGNANDO PELA IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO OU REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. INCIDÊNCIA DAS NORMAS DO CDC AO CASO.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

> RESPONSABILIDADE OBJETIVA. COMPROVAÇÃO DO EVENTO DANOSO E DO DANO. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. EVIDENTE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VERBA ARBITRADA QUE MERECE SER REDUZIDA PARA R$5.000,00, POR MELHOR ATENDER ÀS PECULIARIDADES DO CASO E AOS CRITÉRIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE E AOS PRECEDENTES DESTE SODALÍCIO EM CASOS ANÁLOGOS. DIANTE DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI 14.905/24, A CORREÇÃO MONETÁRIA DEVERÁ SER CALCULADA PELO IPCA ENQUANTO OS JUROS PELA TAXA SELIC. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO. 0001523-32.2021.8.19.0026 – APELAÇÃO. Des(a). NADIA MARIA DE SOUZA FREIJANES - Julgamento: 14/11/2024 - DECIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 14ª CÂMARA CÍVEL) (grifei)

Por fim, tendo em vista a pouca complexidade da causa, não há que se falar em alteração dos honorários de sucumbência, mantendo-se o mesmo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação. Este percentual, aliás, é o mínimo previsto na lei processual:

> Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor. (...)
>
> § 1º São devidos honorários advocatícios na reconvenção, no cumprimento de sentença, provisório ou definitivo, na execução, resistida ou não, e nos recursos interpostos, cumulativamente
>
> § 2º Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos: (...)

Com o acolhimento dos pedidos autorais, entendo que a sucumbência deve ser redistribuída, ficando a cargo do réu o pagamento da totalidade das custas processuais, além dos honorários advocatícios.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR** para condenar o réu a devolver o valor de R$ 46.000,00 (quarenta e seis mil reais), com correção monetária desde o desembolso e juros de mora a partir da citação e a pagar o valor de R$ 7.000,00 (sete mil reais) a título de danos morais, corrigidos desde a data do arbitramento e com juros de mora a partir da citação.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0001246-06.2022.8.19.0212

DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU, determinando a incidência dos juros de mora a partir da citação.

Rio de Janeiro, data da assinatura digital
HELDA LIMA MEIRELES
Desembargadora Relatora

MS

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ