



Número: **0801747-96.2022.8.14.0136**

Classe: **APELAÇÃO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **2ª Turma de Direito Privado**

Órgão julgador: **Desembargadora GLEIDE PEREIRA DE MOURA**

Última distribuição : **27/05/2025**

Valor da causa: **R\$ 26.130,00**

Processo referência: **0801747-96.2022.8.14.0136**

Assuntos: **Contratos Bancários, Protesto Indevido de Título, Indenização por Dano Material, Empréstimo consignado, Antecipação de Tutela / Tutela Específica**

Nível de Sigilo: **0 (Público)**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes	Advogados
BANCO BRADESCO SA (APELANTE)	NELSON WILIANS FRATONI RODRIGUES (ADVOGADO)
CEZARIO FERNANDES DE SOUSA (APELADO)	ALMELINO MANOEL FERREIRA (ADVOGADO)

Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
29488997	26/08/2025 19:08	Acórdão	Acórdão

APELAÇÃO CÍVEL (198) - 0801747-96.2022.8.14.0136

APELANTE: BANCO BRADESCO SA

APELADO: CEZARIO FERNANDES DE SOUSA

RELATOR(A): Desembargadora GLEIDE PEREIRA DE MOURA

EMENTA

DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE NO INTERIOR DE AGÊNCIA BANCÁRIA. IDOSO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

1 - Trata-se de Apelação Cível interposta por instituição financeira contra sentença proferida nos autos de Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais ajuizada por consumidor idoso, que narra ter sido vítima de golpe nas dependências da agência bancária do réu, resultando em prejuízo financeiro decorrente de três transferências bancárias não autorizadas.

2 - A questão em discussão consiste em averiguar: (a) se a instituição financeira deve ser responsabilizada objetivamente por fraudes cometidas por terceiro no interior da agência bancária; (b) se restou configurada culpa exclusiva da vítima; e (c) se há direito à indenização por danos materiais e morais em razão do ocorrido.

3 - A responsabilidade objetiva da instituição financeira encontra fundamento no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula 479 do STJ, que impõem ao fornecedor o dever de reparar danos decorrentes de fortuito interno, como fraudes perpetradas por terceiros no âmbito de sua atividade econômica.

4 - Configurado o fortuito interno, eis que o evento danoso ocorreu nas dependências da instituição bancária, durante o horário de atendimento ao público, mediante ardil perpetrado por terceiro que se apresentou como funcionário, não há que se falar em excludente de responsabilidade.

5 - A alegação de culpa exclusiva da vítima não se sustenta, uma vez que a fraude se deu mediante induzimento malicioso e aproveitamento da confiança gerada pelo ambiente bancário, cabendo à instituição financeira o dever de assegurar a integridade e a segurança de seus clientes.



6 - A hipervulnerabilidade do consumidor, pessoa idosa de 74 anos, impõe ao prestador de serviço redobrada cautela na prestação de serviço, sendo inaceitável a omissão da instituição bancária quanto à vigilância em suas dependências.

7 - Comprovado o prejuízo material, no valor de R\$ 7.950,00, e os abalos psíquicos e transtornos decorrentes da falha na prestação do serviço, é devida também a compensação por danos morais, arbitrados em R\$ 10.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

8- RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

RELATÓRIO

2ª TURMA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0801747-96.2022.8.14.0136

JUÍZO DE ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DE CANAÃ DOS CARAJÁS – PA

RECORRENTE: BANCO BRADESCO S/A

RECORRIDO: CEZARIO FERNANDES DE SOUSA

RELATORA: DESEMBARGADORA GLEIDE PEREIRA DE MOURA

RELATÓRIO:

Trata-se de Apelação Cível interposta por Banco Bradesco S/A contra sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Canaã dos Carajás, que julgou procedentes os pedidos formulados por Cezario Fernandes de Sousa, nos autos da Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais, proposta em face do banco.

Na origem, trata-se de ação indenizatória ajuizada por Cezario Fernandes de Sousa, idoso de 74 anos, em que relatou ter sido vítima de golpe nas dependências da agência do Banco Bradesco. Segundo os fatos narrados na petição inicial, o autor, ao se dirigir ao banco para realizar um saque, foi abordado por indivíduo que se apresentou como funcionário da instituição, e com a confiança obtida, teve acesso ao cartão e senha da vítima. Dias depois, verificou em extrato bancário a realização de três transferências não autorizadas, totalizando R\$ 7.950,00, razão pela qual procurou o banco e, não obtendo solução, ingressou com a ação judicial pleiteando ressarcimento pelos danos materiais e compensação pelos danos morais.

O banco contestou a ação sustentando, em preliminar, ausência de interesse de agir e inépcia da inicial por falta de comprovação de endereço do autor. No mérito, alegou culpa exclusiva do consumidor, uma vez que as transações foram realizadas com uso de cartão e senha pessoal, mediante autenticação biométrica, o que indicaria contratação válida e regular do serviço.

A réplica apresentada pelo autor refutou os argumentos defensivos, reiterando a narrativa do



golpe ocorrido dentro da agência bancária, destacando a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos atos praticados por terceiros nas dependências do banco, conforme consolidada jurisprudência do STJ.

O juízo de origem, considerando comprovado o prejuízo suportado pelo autor em decorrência das transferências indevidas e a falha na prestação do serviço bancário, julgou procedente o pedido para condenar o réu ao pagamento de R\$ 7.950,00, a título de danos materiais, e R\$ 10.000,00, a título de danos morais, acrescidos de correção monetária e juros legais. Houve ainda condenação em custas e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Irresignado, o banco interpôs Apelação, alegando em suas razões a inexistência de ato ilícito, ausência de defeito na prestação de serviço e culpa exclusiva da vítima. Sustentou que todas as operações foram realizadas com uso de senha pessoal e biometria do cliente, o que demonstraria consentimento tácito e regularidade na contratação.

O apelado apresentou contrarrazões, nas quais arguiu, em preliminar, a intempestividade do recurso. No mérito, reiterou a tese de golpe perpetrado dentro da agência, reafirmando a responsabilidade objetiva do banco pelos prejuízos causados por terceiros nas dependências da instituição, especialmente diante da hipervulnerabilidade do consumidor idoso.

Antes da interposição da apelação, o banco opôs Embargos de Declaração, buscando esclarecimentos quanto ao valor fixado a título de danos materiais, alegando erro material na sentença. O juízo reconheceu mero erro de digitação, corrigindo o valor de R\$ 7.950,01 para R\$ 7.950,00.

Éo relatório.

ÀSecretaria, para inclusão do feito na pauta de julgamentos do PLENÁRIO VIRTUAL.

Belém, data da assinatura eletrônica.

DESEMBARGADORA GLEIDE PEREIRA DE MOURA

Relatora

VOTO

2ª TURMA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0801747-96.2022.8.14.0136

JUÍZO DE ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DE CANAÃ DOS CARAJÁS – PA

RECORRENTE: BANCO BRADESCO S/A

RECORRIDO: CEZARIO FERNANDES DE SOUSA

RELATORA: DESEMBARGADORA GLEIDE PEREIRA DE MOURA

VOTO:

I. DA TEMPESTIVIDADE DO RECURSO

Inicialmente, impende analisar a preliminar de intempestividade suscitada pelo apelado.



Verifica-se dos autos que a sentença foi publicada em 24 de janeiro de 2024, tendo o banco apresentado embargos de declaração tempestivamente opostos. O prazo recursal, suspenso pela oposição dos embargos, reiniciou-se com a publicação do acórdão que os julgou, devendo a apelação ser interposta no prazo remanescente.

Constata-se que a apelação foi protocolizada em 22 de fevereiro de 2024, dentro do prazo legal estabelecido pelo artigo 1.003, §5º, do Código de Processo Civil. Afasto, portanto, a preliminar de intempestividade.

Portanto, presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso de apelação.

II. DO MÉRITO

II.1. Da Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras

O cerne da controvérsia reside na responsabilização civil do banco por operações fraudulentas realizadas por terceiro nas dependências de sua agência, mediante obtenção indevida de cartão e senha de cliente idoso.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, consoante disposto na Súmula 479: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Tal responsabilização encontra fundamento no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação de serviços, independentemente da existência de culpa.

Nesse sentido segue a jurisprudência pátria:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - CAIXA ELETRÔNICO - UTILIZAÇÃO FRAUDULENTO DE CARTÃO - FRAUDE OCORRIDA DENTRO DO ESTABELECIMENTO BANCÁRIO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO - VALOR - ARBITRAMENTO. 1. O fornecedor de serviços responde, independente da existência de culpa, pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço. 2. O Banco responde pelos prejuízos causados aos seus clientes em razão de golpe de troca de cartões, ocorrido no interior da agência bancária. 3. A súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça reforça a responsabilidade dos bancos ao preceituar que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 4. A prática de fraude realizada dentro da agência bancária gera danos morais a serem ressarcidos. 4. O valor da indenização por dano moral deve ser fixado examinando-se as peculiaridades de cada caso e, em especial, a gravidade da lesão, a intensidade da culpa do agente, a condição socioeconômica das partes e a participação de cada um nos fatos que originaram o dano a ser ressarcido, de tal forma que assegure ao ofendido satisfação adequada ao seu sofrimento, sem o seu enriquecimento imotivado, e cause no agente impacto suficiente para evitar novo e igual atentado. (TJ-MG - AC: 10702130290209001 Uberlândia, Relator.: Maurílio Gabriel, Data de Julgamento: 25/11/2021, Câmaras Cíveis / 15ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 02/12/2021)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. GOLPE DE TROCA DE CARTÕES EM CAIXA DE AUTOATENDIMENTO NO INTERIOR DE AGÊNCIA



BANCÁRIA. FORTUITO INTERNO RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA . APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO DEVIDA. DANO MORAL. CONFIGURADO . RECURSO DO AUTOR CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA PARTE RÉ CONHECIDO E DESPROVIDO. 1. O cerne da presente impugnação restringe-se à aferição da responsabilidade da instituição bancária ré por fraude perpetrada por terceiros em desfavor do autor, através de troca de cartões efetuada em Terminal de Autoatendimento do Banco promovido . 2. O banco apelante argumenta, em suma, a culpa exclusiva do autor uma vez que ele entregou senha pessoal e intransferível para pessoa estranha junto com o cartão. 3. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros dentro de seus estabelecimentos, conforme Súmula 479 do STJ . 4. Portanto, comprovada a falha na prestação do serviço de segurança da instituição financeira são devidas indenizações por dano material efetivamente comprovado e por dano moral. 5. Dano material . Devolução do valor sacado, pois a invocada tese de culpa exclusiva da vítima, ou de terceiros, não encontra guarida na realidade extraída dos autos, mostrando-se insuficiente para afastar a responsabilidade civil da instituição financeira apelante. 6. Danos morais. Diante da ausência de segurança interna desejável na agência do banco, que facilitou e permitiu a abordagem de estranho, visto ainda que é o autor pessoa idosa, portanto, vulnerável, inequívoca a constatação dos danos morais . 7. Quantum indenizatório: a indenização deve ser fixada de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não acarretado enriquecimento ilícito para as partes, sendo assim, fixo o valor em R\$ 3.000,00 (três mil reais). 8 . RECURSO DA PARTE AUTORA CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA PARTE RÉ CONHECIDO E DESPROVIDO. ACÓRDÃO Vistos, relatados e discutidos estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os desembargadores integrantes da Segunda Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, por unanimidade, o PARCIAL PROVIMENTO DO APELO DA PARTE AUTORA E DESPROVIMENTO DO APELO DA PARTE RÉ nos termos do voto do Relator, Desembargador Everardo Lucena Segundo. Fortaleza, data e hora da assinatura digital . DESEMBARGADOR EVERARDO LUCENA SEGUNDO Relator (assinado digitalmente) (TJ-CE - AC: 00027185420178060123 Meruoca, Relator.: EVERARDO LUCENA SEGUNDO, Data de Julgamento: 24/05/2023, 2ª Câmara Direito Privado, Data de Publicação: 24/05/2023)

II.2. Da Caracterização do Fortuito Interno

No caso em análise, resta incontroverso que o evento danoso ocorreu nas dependências da agência bancária, durante o horário de funcionamento, quando terceiro, fazendo-se passar por funcionário da instituição, obteve o cartão e senha do consumidor.

Tal circunstância caracteriza inequivocamente o denominado fortuito interno, isto é, evento imprevisível mas intrinsecamente relacionado à atividade empresarial desenvolvida pelo fornecedor. Diferentemente do fortuito externo, que rompe o nexo causal, o fortuito interno não afasta a responsabilidade civil, por constituir risco inerente à atividade bancária.

A segurança das operações bancárias e a proteção dos dados dos clientes integram o núcleo essencial dos serviços prestados pelas instituições financeiras, constituindo dever jurídico indeclinável.

II.3. Da Vulnerabilidade Agravada do Consumidor Idoso

Merece especial relevo a condição de hipervulnerabilidade do apelado, pessoa idosa de 74 anos, circunstância que agrava o dever de cuidado e proteção por parte da instituição financeira.

O ordenamento jurídico brasileiro confere proteção especial aos idosos, reconhecendo sua



vulnerabilidade acentuada nas relações de consumo. Tal proteção deriva não apenas do Estatuto do Idoso, mas também dos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e da proteção integral.

A idade avançada do consumidor potencializa sua suscetibilidade a práticas abusivas e fraudulentas, exigindo das instituições financeiras medidas de segurança e vigilância mais rigorosas.

II.4. Da Inexistência de Culpa Exclusiva da Vítima

O apelante sustenta a tese de culpa exclusiva da vítima, argumentando que as operações foram realizadas com uso de senha pessoal e autenticação biométrica, o que indicaria regularidade e consentimento.

Tal argumentação não merece acolhida.

Primeiro, porque o próprio relato dos fatos demonstra que o terceiro obteve o cartão e senha mediante ardil, apresentando-se como funcionário da instituição dentro da própria agência. A confiança depositada pelo consumidor decorre da aparência de legalidade criada pelo ambiente bancário e pela suposta condição de funcionário do fraudador.

Segundo, porque a utilização de senha e biometria não constitui prova absoluta de regularidade da operação, especialmente quando demonstrada a obtenção fraudulenta dos dados pelo terceiro.

Terceiro, porque incumbe à instituição financeira demonstrar a adoção de medidas eficazes de segurança e vigilância, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente.

II.5. Dos Danos Materiais e Morais

Os danos materiais restaram comprovados pelos extratos bancários que evidenciam as três transferências não autorizadas, totalizando R\$ 7.950,00. O valor encontra-se devidamente documentado e não foi eficazmente impugnado pelo apelante.

Quanto aos danos morais, sua configuração decorre da própria violação da confiança depositada na instituição financeira, do constrangimento sofrido pelo consumidor idoso e dos transtornos advindos da subtração indevida de valores.

O quantum indenizatório de R\$ 10.000,00 mostra-se razoável e proporcional, observando os parâmetros de moderação e adequação à lesão sofrida.

III. CONCLUSÃO

A sentença recorrida encontra-se em perfeita consonância com os precedentes do Superior Tribunal de Justiça e com os princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas em suas dependências constitui entendimento pacificado, especialmente quando envolvem consumidores hipervulneráveis.

O apelante não logrou demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, nem comprovar a adoção de medidas de segurança adequadas à prevenção do evento danoso.

Ante o exposto, **CONHEÇO E NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação, mantendo integralmente a sentença recorrida, por seus próprios e jurídicos fundamentos.



É como voto.

Belém, data da assinatura eletrônica.

DESEMBARGADORA GLEIDE PEREIRA DE MOURA

Relatora

Belém, 26/08/2025



Este documento foi gerado pelo usuário 012.***.***-18 em 29/08/2025 07:48:39

Número do documento: 25082619084193800000028654635

<https://pje.tjpa.jus.br:443/pje-2g/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25082619084193800000028654635>

Assinado eletronicamente por: GLEIDE PEREIRA DE MOURA - 26/08/2025 19:08:42