



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Gabinete do Desembargador Reinaldo Alves Ferreira
2ª Câmara Cível

Recurso de Apelação nº 5401201-86.2023.8.09.0051

Comarca de Goiânia

Apelante: Rad-Col Radiadores e Colmeias Ltda.

Apelado: Banco Bradesco S/A

Relator: **Des. Reinaldo Alves Ferreira**

VOTO

Preenchidos os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso de apelação interposto por RAD-COL Radiadores e Colmeias Ltda. contra sentença (mov. 27) proferida pelo Juízo da 7ª Vara Cível da Comarca de Goiânia, nos autos da ação de indenização proposta em desfavor do Banco Bradesco S/A.

Na sentença recorrida foram julgados improcedentes os pedidos formulados pela empresa apelante, relativos à restituição dos valores subtraídos em decorrência de fraude bancária e à indenização por danos morais, *in verbis*:

[...] Importa destacar a responsabilidade objetiva sobre danos causados aos consumidores em decorrência dos serviços prestados pelos fornecedores, independentemente de culpa (art. 14, Código de Defesa do Consumidor, c/c 927, parágrafo único, Código Civil), de acordo com a teoria do risco da atividade.

No entanto, a consagração da responsabilidade objetiva não significa que o sistema de proteção ao consumidor deixe de considerar determinadas situações capazes de afastar ou isentar de responsabilidade do fornecedor, sendo, porém, possível afastá-la nos casos de culpa

Valor: R\$ 55.928,23
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
2ª CAMARA CÍVEL
Usuário: FILIPE VICENTE DA SILVA BATISTA - Data: 31/03/2025 15:21:22



exclusiva da vítima ou de terceiro, que é justamente o que ocorre no caso dos autos.

São as chamadas causas excludentes, inclusive, expressamente previstas nos arts. 12, § 3º, III e 14, § 3º, II, ambos do Código de Defesa do Consumidor. Tais dispositivos estabelecem, em síntese, que o fornecedor não responderá pelos danos quando provar que há culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. De toda sorte, assim como ocorre com as outras causas dirimentes, a demonstração de que o fato foi praticado por terceiro não é suficiente. Necessário identificar, ainda, se o evento pode ser reputado externo ou se é interno.

Conforme demonstrado nos autos, a própria parte autora na petição inicial confessou ter sido vítima de golpe ocorrido por ligação telefônica. Essa versão é ainda corroborada pelo depoimento prestado em sede policial, conforme vê-se dos Registros de Atendimento nº N° 24135448 (movimentação n.º 1, documento n.º 11).

Como se verifica, a situação descrita na inicial fora realizada exclusivamente pelo contato feito entre os envolvidos, não existindo elemento que vincule a instituição financeira, ora requerida, com o desenrolar dos fatos e muito menos com o prejuízo concretizado. A meu ver, evidente que toda a ação foi realizada por terceira pessoa que se passou por agente do banco requerido, para aplicar o golpe, este que, inclusive, já tornou bastante conhecido e divulgado no meio social.

Resta patente, portanto, que a ação delituosa aconteceu fora dos limites de atuação do requerido, o qual apenas direcionou os valores transferidos de forma voluntária pela autora. Dessarte, só há falar em responsabilidade do requerido se houvesse conhecimento e anuência, ou, até mesmo, intervenção por parte dele na negociação, o que não é o caso em apreço.

Ademais, não houve emissão de contrato ou qualquer ação que tenha sido proveniente dos canais de atuação e atendimento ao cliente do requerido; não houve, outrossim, clonagem de dados, de acesso ou qualquer outra ação que decorresse de uma falha de segurança bancária, ou seja, não houve falha/defeito na prestação dos serviços oferecidos pelo requerido – que tão somente creditou em conta as quantias transferidas de forma voluntária pela autora – aos usuários, configurando-se, pois, fortuito externo.

Não obstante seja compreensível o inconformismo do consumidor, o modus operandi dos fraudadores não revela vinculação do ocorrido ao requerido, a ponto de que se



pudesse reconhecer o fortuito interno necessário para sua responsabilização. Indiscutível que o fato ocorreu por culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor), que, obviamente, confiou na conversa do terceiro golpista, que se passava por agente do banco, sem checar com antecedência a autenticidade da pessoa que estava do outro lado da linha.

Além disso, não atuou o autor com as precauções mínimas à realização de operações bancárias. Com isso, entendo que toda a fraude ocorreu exclusivamente envolvendo os terceiros fraudadores e a promovente.

[...] Desta maneira, não há reconhecer a responsabilidade do promovido pelo ilícito ocorrido, uma vez que não concorreu para o prejuízo alegado, não sendo possível verificar qualquer ato comissivo por parte da referida instituição financeira. A culpa exclusiva da vítima e de terceiros subtrai a responsabilidade civil do banco.

Assim, em que pese a responsabilidade objetiva da fornecedora quanto ao risco de sua atividade, a culpa exclusiva da vítima aliada ao ato ilícito supostamente praticado por terceiro, afasta tal responsabilidade. Com efeito, conclui-se que a instituição demonstrou suficientemente a culpa exclusiva do requerente, fato que rompe o nexo de causalidade e afasta o dever de indenizar.

Deste modo, não entendo configurada a responsabilidade civil do requerido para com a situação, o que afasta a possibilidade de sua condenação pelos danos, sejam eles materiais ou morais, sofridos pelos promoventes.

3. DISPOSITIVO.

Ante ao exposto, com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial e EXTINGO o processo com resolução do mérito.

Condeno a parte autora às custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, na forma do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil [...]

Inconformada, a parte autora interpôs o presente apelo (mov. 37), no qual busca a reforma da sentença, porquanto afirma não poder prevalecer o entendimento de que o fato teria ocorrido por “culpa exclusiva da vítima ou de terceiro”. Repisa que à situação aplica-se a responsabilidade objetiva da instituição bancária, a quem compete “gerenciar com segurança as transações realizadas pelos seus clientes, sobretudo quando se tratar de valor



expressivo”.

Conclui pedindo:

[...] b) Seja o recurso conhecido e provido, reformando a r. Sentença em sua integralidade, dando procedência aos pedidos iniciais, com a condenação da ré à restituição integral com as devidas correções conforme petitório inicial, bem como a indenização pelos prejuízos decorrentes do fato;

c) Neste sentido, há de salientar que a Responsabilidade Objetiva da instituição Ré, considerando o caso FORTUITO INTERNO e RISCO DO EMPREENDIMENTO [...]

Pois bem, dos fatos narrados na petição inicial extrai-se que, no dia 01 de abril de 2022, o representante legal da apelante recebeu uma ligação telefônica em que o interlocutor se identificou como funcionário do Banco Bradesco S/A.

Nesse contato, o golpista informou sobre uma suposta necessidade urgente de atualização do sistema operacional do aplicativo bancário utilizado pela empresa, oferecendo, inclusive, dados pessoais e financeiros detalhados, dando credibilidade ao seu contato.

Acreditando na veracidade das informações e na suposta identidade funcional do interlocutor, o representante legal da empresa apelante seguiu integralmente as orientações recebidas pelo telefone.

Após a realização do procedimento orientado, o representante da empresa foi instruído a aguardar cerca de quatro horas antes de retomar o acesso ao sistema bancário, período após o qual encerrou suas atividades, sendo o fato descoberto somente na segunda-feira subsequente.

Ao retornar às atividades empresariais, o representante da apelante constatou uma operação financeira suspeita, consistente no pagamento de um boleto bancário, no valor de R\$ 45.928,23, para a empresa Alexandre Pereira Silva Eireli, com a qual não possuía nenhum vínculo comercial ou negocial.

Valor: R\$ 55.928,23
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
2ª CAMARA CÍVEL
Usuário: FILIPE VICENTE DA SILVA BATISTA - Data: 31/03/2025 15:21:22



Imediatamente após tomar conhecimento da fraude, o representante da apelante entrou em contato com a agência do Banco Bradesco S/A, comunicando oficialmente o fato ocorrido, conforme comprovado por meio de conversas de *WhatsApp* juntadas aos autos.

Além disso, providenciou o registro formal de Boletim de Ocorrência policial, documentando detalhadamente a ocorrência e também notificou formalmente o Banco Bradesco S/A por escrito, solicitando providências e o ressarcimento do valor desviado.

A instituição financeira, ao ser notificada, limitou-se a sustentar que não tinha responsabilidade pelo ocorrido, afirmando tratar-se de culpa exclusiva da apelante ou de terceiro estranho à instituição.

Nesse contexto, os pedidos foram julgados improcedentes, desdobrando-se no presente apelo, o qual deve ser parcialmente provido, porquanto não se mostra possível a manutenção da sentença recorrida em sua integralidade.

Primeiramente, deve-se destacar a aplicação inquestionável do Código de Defesa do Consumidor às relações bancárias, consoante enunciado sumular nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, inclusive em proveito de pessoas jurídicas:

Súmula 297: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. (SÚMULA 297, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 12/05/2004, DJ 08/09/2004, p. 129)

Noutro ponto, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, obrigando-as a reparar os danos causados em razão da falha na prestação de serviços, *ipsis litteris*:

Art. 14. 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.



No caso vertente, depreende-se que a instituição financeira falhou gravemente ao permitir o vazamento ou acesso indevido aos dados pessoais e bancários da empresa apelante, o que possibilitou a ocorrência da fraude.

Ademais, impende registrar que o Marco Civil Regulatório da Internet (Lei nº 12.965/2014) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) reforçam expressamente o dever das instituições financeiras quanto à proteção rigorosa dos dados sensíveis de seus clientes, estabelecendo responsabilidades e sanções em casos de violação.

Nesse contexto, a falha da instituição financeira em garantir a segurança das informações bancárias caracteriza hipótese típica de fortuito interno, o que implica sua responsabilidade objetiva pelos danos daí decorrentes.

Inclusive, a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiros é objeto de entendimento consolidado no âmbito do Superior Tribunal de Justiça, por meio do enunciado sumular nº 479.

A propósito:

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. (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012)

De outro lado, de uma clareza de queimar os olhos que a movimentação financeira que resultou na transferência fraudulenta destoa completamente do perfil e do histórico das transações normalmente realizadas pela empresa apelante, conforme se observa nos extratos bancários abojados aos autos.

Aliás, causa estranheza que essa circunstância não tenha despertado a atenção do sistema interno de segurança da instituição financeira, para que esta adotasse medidas preventivas e protetivas.



A seu turno, verifica-se nos autos que a apelante adotou todas as diligências razoáveis possíveis, atuando em consonância com a boa-fé objetiva, registrando boletim de ocorrência e comunicando formalmente à instituição financeira, a fim de demonstrar que a fraude ocorreu apesar de sua postura cautelosa.

Na espécie, ficou suficientemente demonstrado que a empresa apelante foi vítima do denominado "golpe da falsa central", fraude já conhecida, na qual terceiros, munidos de informações privilegiadas e sensíveis obtidas junto à instituição financeira, induzem o consumidor a realizar procedimentos que resultam em transferência indevida de valores.

Em casos análogos:

EMENTA: DUPLA APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO BANCÁRIO. 1. BANCO DO BRASIL. PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS DEVIDO. O chamado golpe da falsa central de atendimento bancário consiste em fraude na qual o estelionatário se passa por funcionário da instituição financeira e, por meio de ligação telefônica, induz o correntista a realizar procedimentos no caixa eletrônico que favorecerão o grupo criminoso. Essa hipótese, que ensejou um decréscimo patrimonial da recorrida, associada à circunstância das operações realizadas pelo estelionatário divergirem das rotineiramente realizadas pela correntista/2ª apelada, caracteriza fortuito interno e fundamenta o dever de indenizações, moral e material, das instituições bancárias, porquanto o ato decorreu de falha nos mecanismos de prevenção bancários. 2. QUANTUM DA REPARAÇÃO MORAL. Comprovado nos autos que o dano material sofrido pela autora/1ª apelante imprimiu-lhe violação significativa do direito à personalidade, considerando o valor total debitado por meio da ação dos estelionatários (R\$ 194.998,50) e o suporte financeiro dos requeridos, razoável mostra-se o valor indenizatório fixado (R\$ 20.000,00). 3. TAXA SELIC. Não há, por enquanto, tema vinculativo dos Tribunais pátrios à aplicação de um ou outra taxa referente ao artigo 406 do Código Civil de 2002. Assim, enquanto não definida a questão pelo STJ, mantém-se a aplicação do INPC, como índice de correção monetária, e dos juros moratórios na atualização do débito. 4. NUBANK. RESPONSABILIDADE OBJETIVA CARACTERIZADA. A instituição financeira Nubank, segunda apelada, ao permitir que estelionatários



utilizem sua estrutura para abertura de conta corrente, concorre igualmente para a perpetração de golpes e responde solidariamente pela indenização. PRIMEIRA APELAÇÃO CONHECIDA E PROVIDA. SEGUNDA APELAÇÃO CONHECIDA E DESPROVIDA. (TJ-GO - Apelação Cível: 5223626-28.2022.8.09.0051 GOIÂNIA, Relator.: Des(a) . RODRIGO DE SILVEIRA, 10ª Câmara Cível, Data de julgamento 04/06/2024)

EMENTA: APELAÇÕES CÍVEIS - DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" - CONTATO TELEFÔNICO REALIZADO POR MEIO DE NÚMERO SEMELHANTE AO DA CENTRAL TELEFÔNICA DO BANCO - MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS EM VALORES ELEVADOS - TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS EM CURTO LAPSO TEMPORAL E EM HORÁRIOS SUSPEITOS - MUDANÇA ABRUPTA DE PERFIL - FRAUDE - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - FORTUITO INTERNO - DANOS MORAIS E MATERIAIS CONFIGURADOS - RESTITUIÇÃO DEVIDA - FORMA SIMPLES - INDENIZAÇÃO - VALOR - PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE - PRIMEIRO RECURSO NÃO PROVIDO E SEGUNDO RECURSO PROVIDO. - A responsabilidade do fornecedor é objetiva, e constitui direito básico do consumidor a ampla reparação por danos patrimoniais e morais, se efetivamente comprovados (art. 6º do CDC). Tal encargo reparatório somente pode ser afastado nas hipóteses de: I) comprovação de inexistência do defeito; II) culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC)- As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (STJ, Súmula 479) - No caso concreto, foi devidamente demonstrada a responsabilidade da instituição financeira, pois a mudança abrupta de perfil dos consumidores (resgate de elevados valores da poupança em curso lapso temporal) deveria ser identificada como indício de fraude - Resta configurado o dano moral, ante a insegurança, abalo emocional e psicológico experimentados pelo consumidor ao se deparar com a possibilidade de não recuperar elevada quantia. Ademais, é devida a restituição, de forma simples, dos valores subtraídos de forma fraudulenta da conta bancária/poupança do consumidor - Para o arbitramento da reparação pecuniária por danos morais, o juiz deve



considerar circunstâncias fáticas e repercussão do ato ilícito, condições pessoais das partes, razoabilidade e proporcionalidade. (TJ-MG - Apelação Cível: 5013759-56.2023.8.13.0145 1.0000.24.179386-8/001, Relator.: Des.(a) Habib Felipe Jabour, Data de Julgamento: 07/05/2024, 18ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 08/05/2024)

Portanto, indubitável que a ocorrência do dano material, que deve gerar a devida restituição dos valores pagos por meio do boleto bancário mencionado.

Nesse diapasão, com relação ao pedido de indenização por danos morais, a sentença recorrida deve ser mantida, porquanto afastara a sua procedência. É que o Superior Tribunal de Justiça possui entendimento firme de que no caso de pessoa jurídica a indenização por dano moral exige a prova concreta e inequívoca de violação de sua honra objetiva, com reflexos prejudiciais em sua reputação perante o mercado ou parceiros comerciais.

Neste ponto, não há nos autos prova concreta de que a fraude tenha prejudicado a imagem, credibilidade ou reputação da empresa apelante perante terceiros, ou seja, que tenha gerado o denominado **dano institucional**, porquanto a pessoa jurídica não pode sofrer máculas aos seus atributos existenciais.

Ilustrando:

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DO DANO MORAL. REVISÃO . IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. DANO MORAL À PESSOA JURÍDICA NÃO PRESUMÍVEL. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DO PREJUÍZO OU ABALO À IMAGEM COMERCIAL . PRECEDENTES. 1. No caso dos autos, a Corte de origem, após ampla análise do conjunto fático-probatório, firmou que não ficou demonstrado nos autos nenhum dano que macule a imagem da parte autora. 2 . A revisão da conclusão a que chegou o Tribunal de origem sobre a questão demanda o reexame dos fatos e provas constantes nos autos, o que é vedado no âmbito do recurso especial. Incide ao caso a Súmula 7/STJ. 3. **A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é consolidada no sentido de que o dano moral à pessoa jurídica não é presumível, motivo pelo qual deve estar demonstrado nos autos o prejuízo ou abalo à imagem**



comercial. Precedentes: REsp 1.370.126/PR, Rel. Ministro Og Fernandes, Segunda Turma, julgado em 14/4/2015, DJe 23/4/2015; AgRg no AREsp 294.355/RS, Rel. Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, julgado em 20/8/2013, DJe 26/8/2013; REsp 1.326.822/AM, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 11/12/2012, DJe 24/10/2016. 4. Agravo interno não provido. (**STJ** - AgInt no REsp: 1850992 RJ 2019/0164204-4, Relator.: Ministro BENEDITO GONÇALVES, Data de Julgamento: 25/05/2020, T1 - PRIMEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 27/05/2020)

APELAÇÃO. DANOS MORAIS. PESSOA JURÍDICA. INOCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE OFENSA À HONRA OBJETIVA. SENTENÇA MANTIDA. 1. Diferentemente do que ocorre com as pessoas físicas, as pessoas jurídicas não possuem honra subjetiva, apenas honra objetiva, que é o juízo de terceiros sobre os atributos de outrem. 2. Para a configuração de dano moral indenizável à pessoa jurídica é imprescindível que se verifique a ocorrência de fatos que maculem a sua imagem perante os consumidores ou mesmo fornecedores, o que não ocorreu no caso dos autos. 3. Recurso improvido. (TJ-SP - AC: 10016992420208260126 SP 1001699-24.2020.8.26.0126, Relator.: Ademir Modesto de Souza, Data de Julgamento: 08/06/2021, 16ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 11/06/2021)

Dessa forma, o pedido de indenização por dano moral não merece acolhimento, devendo ser mantida a sentença neste ponto.

Forte nesses fundamentos, **dou parcial provimento** ao recurso de apelação, para reformar a sentença e reconhecer a responsabilidade objetiva do Banco Bradesco S/A pela fraude perpetrada contra a empresa recorrente.

Consequentemente, condeno o Banco Bradesco S/A ao ressarcimento do valor integral de R\$ 45.928,23 (quarenta e cinco mil, novecentos e vinte e oito reais e vinte e três centavos), devidamente acrescido de juros e correção monetária desde a data do prejuízo.

Mantenho, porém, a improcedência do pedido de indenização por danos morais.

Por fim, considerando a sucumbência recíproca das partes, redistribuo proporcionalmente os ônus processuais, cabendo à parte ré/apelada arcar



com 90% das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, na forma do artigo 85, § 2º, do CPC.

É o voto.

Goiânia, 25 de março de 2025.

Des. Reinaldo Alves Ferreira

Relator

02



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Gabinete do Desembargador Reinaldo Alves Ferreira
2ª Câmara Cível

Recurso de Apelação nº 5401201-86.2023.8.09.0051

Comarca de Goiânia

Apelante: Rad-Col Radiadores e Colmeias Ltda.

Apelado: Banco Bradesco S/A

Relator: **Des. Reinaldo Alves Ferreira**

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de **Recurso de Apelação nº 5401201-86.2023.8.09.0051**, em que é (são) Apelante Rad-Col Radiadores e Colmeias Ltda. e como Apelado Banco Bradesco S/A

Valor: R\$ 55.928,23
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
2ª CAMARA CÍVEL
Usuário: FILIPE VICENTE DA SILVA BATISTA - Data: 31/03/2025 15:21:22



ACORDAM, os integrantes da 3ª turma da 2ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, à unanimidade, proferir a seguinte decisão: **RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores: CARLOS ALBERTO FRANÇA (Presidente sem voto), VICENTE LOPES DA ROCHA JÚNIOR e RODRIGO DE SILVEIRA.

A Procuradoria-Geral de Justiça foi representada conforme extrato de ata de julgamento.

Goiânia, 25 de março de 2025.

Des. Reinaldo Alves Ferreira

Relator

S-03

