

Diário de Justiça Eletrônico Nacional - CNJ - MT

Data de Disponibilização: 27/02/2026

Data de Publicação: 02/03/2026

Região:

Página: 7807

Número do Processo: 1005480-76.2025.8.11.0003

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO - DJEN - DJEN

Processo: **1005480 - 76.2025.8.11.0003** Órgão: Quarta Câmara de Direito Privado Data de disponibilização: 27/02/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação: Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): GABRIEL DIAS DE MORAES Advogado(s): CRHISTIAN MENDES NEITZKE OAB 10163-A MT Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número Único: **1005480 - 76.2025.8.11.0003** Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Contratos Bancários, Indenização por Dano Moral, Indenização por Dano Material] Relator: Des(a). ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA Turma Julgadora: [DES(A). ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA, DES(A). RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, DES(A). SERLY MARCONDES ALVES] Parte(s): **[BANCO BRADESCO S.A.]** - CNPJ: 60.746.948/0001-12 (APELANTE), PAULO EDUARDO PRADO - CPF: 130.886.688-70 (ADVOGADO), GABRIEL DIAS DE MORAES - CPF: 278.042.328-53 (APELADO), CRHISTIAN MENDES NEITZKE - CPF: 703.844.791-20 (ADVOGADO)] A C Ó R D Ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: PRELIMINARES REJEITADAS. NÃO PROVIDO, UNÂNIME E M E N T A DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PRELIMINARES DE INSUFICIÊNCIA DO PREPARO E AUSÊNCIA DE DIALETICIDADE REJEITADAS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO PRATICADO POR TERCEIRO NO INTERIOR DE AGÊNCIA BANCÁRIA EM TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO. CONSUMIDOR IDOSO. RELAÇÃO DE CONSUMO. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MATERIAL E DANO MORAL CARACTERIZADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. RECURSO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível contra sentença que julgou procedente ação indenizatória, condenando-a ao ressarcimento de valores subtraídos mediante fraude praticada por terceiro no interior de agência bancária, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, em favor de consumidor idoso. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Discute-se: (i) se há insuficiência do preparo recursal; (ii) se o recurso viola o princípio da dialeticidade; (iii) se a fraude praticada por terceiro, no interior da agência bancária, afasta a responsabilidade da instituição financeira; e (iv) se estão configurados os danos materiais e morais indenizáveis, bem como a adequação do quantum fixado. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Rejeita-se a preliminar de insuficiência do preparo quando demonstrado o recolhimento das custas no valor correto, por meio de guia emitida pelo próprio sistema do Tribunal,

dentro do prazo legal com certificação nos autos. 4. Rejeita-se a preliminar de ausência de dialeticidade, uma vez que a parte expôs suas razões recursais, demonstrando seu inconformismo e interesse na reforma da sentença recorrida. 5. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas no âmbito de operações bancárias, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. 6. Golpe aplicado por terceiro no interior de agência bancária, mediante falsa apresentação como funcionário, configura fortuito interno, inerente ao risco da atividade, não afastando o dever de indenizar. 7. Inexistente culpa exclusiva da vítima quando a abordagem ocorre em ambiente institucional, no qual o consumidor possui legítima expectativa de segurança, sobretudo tratando-se de pessoa idosa. 8. Os danos materiais foram comprovados por extratos bancários, evidenciando o nexo causal entre a falha do serviço e o prejuízo suportado. 9. O abalo moral é presumido em hipóteses de subtração indevida de valores da conta bancária, da frustração da legítima expectativa de segurança e do abalo sofrido pelo consumidor idoso, superando o mero dissabor cotidiano. 10. O valor da indenização por dano moral mostra-se proporcional e adequado às circunstâncias do caso, atendendo às funções compensatória e pedagógica, sem configurar enriquecimento sem causa. IV. DISPOSITIVO E TESE 11. Recurso não provido. Tese de julgamento: "1. Os golpes praticados no interior de agência bancária configuram caso fortuito interno, atraindo a responsabilidade da instituição financeira por serem inerentes à sua atividade, o que enseja a aplicação da teoria do risco-proveito e justifica a responsabilização do demandado. 2. O autor, pessoa idosa, foi vítima de golpe no interior de agência bancária, sofrendo transtornos e constrangimentos que ultrapassam meros aborrecimentos e configuram dano moral indenizável. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CPC, arts. 1.007, 1.010 e 85, § 11. Jurisprudência relevante citada: Súmulas nº 297 e nº 479/STJ; TJMT, Apelação Cível nº 1017929-88.2021.8.11.0041; TJMT, Apelação nº 0001314-51.2017.8.11.0018. R E L A T Ó R I O EXMA. SRA. DESEMBARGADORA ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA Egrégia Câmara: Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S.A. contra sentença proferida nos autos da Ação Indenizatória ajuizada por Gabriel Dias de Moraes, em que se discute fraude envolvendo operações bancárias realizadas por terceiro, mediante abordagem ao consumidor dentro de agência bancária em terminal de autoatendimento. Consta dos autos que o autor, pessoa idosa, dirigiu-se à agência bancária da instituição ré para realizar operações em terminal de autoatendimento, ocasião em que foi abordado por terceiro que se apresentou como funcionário do banco e ofereceu auxílio para desbloqueio de cartão e, após a saída do consumidor, foram identificados saques e transferências não reconhecidos. Afirmo que retornou à agência, emitiu extrato e constatou movimentações indevidas, totalizando R\$ 16.200,00, tendo, ainda, buscado atendimento junto à gerência da instituição, sem lograr êxito na solução administrativa do problema. A sentença julgou procedente a ação, condenando a instituição financeira ao ressarcimento do dano material de R\$ 16.200,00, bem como ao pagamento de indenização por dano moral fixada em R\$ 8.000,00, além de custas e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação. Em suas razões recursais, o banco apelante sustenta, em síntese, a inexistência de defeito na prestação

do serviço e a ausência de nexo causal, defendendo que a fraude decorreu de conduta de terceiro e/ou do próprio consumidor, com pretensão de reforma integral para improcedência. Argumenta, ainda, inexistir dano moral indenizável, bem como menciona enriquecimento sem causa. Ao final, requer o provimento do recurso para julgar totalmente improcedente a demanda. Em contrarrazões, o apelado suscita preliminares de insuficiência do preparo recursal e de ofensa ao princípio da dialeticidade, e, no mérito, pugna pela manutenção integral da sentença. É o relatório. **VOTO RELEVANTE**

VOTO PRELIMINAR - INSUFICIÊNCIA DO PREPARO O apelado suscita preliminar de insuficiência do preparo recursal, sob o argumento de que o apelante teria efetuado o recolhimento das custas em valor inferior ao devido. Todavia, conforme se verifica dos autos, o apelante realizou o recolhimento do preparo recursal mediante guia devidamente quitada, no valor de R\$ 515,61, dentro do prazo legal, em conformidade com o disposto no art. 1.007 do Código de Processo Civil e com a regulamentação vigente no âmbito deste Tribunal. Consta, ainda, certificação do recolhimento das custas (ID 345065889 - Certidão), sendo certo que o valor pago observa os parâmetros estabelecidos na tabela de custas vigente à época da interposição do recurso, tendo o cálculo incidido sobre a base correta. Ressalte-se, ademais, que a guia foi gerada pelo próprio sistema do Tribunal, o que afasta qualquer imputação de erro ao recorrente e inviabiliza o reconhecimento de deserção por suposto recolhimento a menor. Dessa forma, inexistindo irregularidade apta a ensejar o não conhecimento do recurso, **REJEITO** a preliminar arguida.

VOTO PRELIMINAR - DIALETICIDADE O apelado suscita, em preliminar, a ausência de dialeticidade, ao argumento de que o recurso não guarda relação com os fundamentos da sentença. O art. 1.010, II, do CPC exige que o recurso contenha as razões de fato e de direito que embasam a irresignação, requisito que, no caso, foi devidamente observado, uma vez que o apelante apresentou fundamentos claros que demonstram seu interesse na reforma da decisão recorrida. Cumpre destacar, ainda, que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que a repetição dos argumentos trazidos na petição inicial ou na contestação não implica, por si só, ofensa ao princípio da dialeticidade. Nesse sentido: EDcl no AgRg no AREsp 825.367/SC. Assim, **REJEITO** a preliminar arguida.

VOTO - MÉRITO EXMA. SRA. DESEMBARGADORA ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA Egrégia Câmara: A controvérsia cinge-se à verificação da responsabilidade civil da instituição financeira por fraude praticada por terceiro, no contexto de utilização de terminal de autoatendimento no interior de agência bancária. Trata-se de típica relação de consumo, atraindo a incidência do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. As instituições financeiras, por sua vez, respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados no âmbito de operações bancárias, nos termos da Súmula 479 da mesma Corte. Nesse contexto, aplicam-se as disposições do art. 14 do CDC, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, bem como do art. 6º, inciso VIII, que autoriza a inversão do ônus da prova quando presentes a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência do consumidor. No caso, a prova dos autos evidencia que o autor foi abordado, no interior da agência bancária, por indivíduo que se apresentou como funcionário da instituição financeira, valendo-se dessa falsa aparência

de legitimidade para obter acesso ao terminal de autoatendimento utilizado pelo consumidor e viabilizar a realização de movimentações indevidas. O prejuízo material, no valor de R\$ 16.200,00, restou devidamente comprovado por meio dos extratos bancários juntados, bem como pela imediata busca do autor por providências junto ao banco. Resta, portanto, demonstrado que a fraude ocorreu em ambiente sob a esfera de vigilância, controle e responsabilidade da instituição financeira. A presença de terceiro se passando por funcionário, atuando livremente no interior da agência e utilizando os terminais de autoatendimento sem qualquer intervenção eficaz dos mecanismos de segurança, evidencia falha na prestação do serviço e no dever de proteção do consumidor. Nesse cenário, não prospera a tese recursal de inexistência de defeito do serviço ou de rompimento do nexo causal por fato exclusivo de terceiro ou do próprio consumidor. Ainda que o agente fraudador seja terceiro estranho à relação contratual, o evento se insere no risco inerente à atividade bancária, configurando fortuito interno, incapaz de afastar o dever de indenizar. A jurisprudência é firme no sentido de que golpes praticados no interior de agência bancária se enquadram no conceito de fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, especialmente quando frustrada a legítima expectativa de segurança do consumidor, que confia na regularidade do ambiente institucional. Não se pode imputar ao consumidor, especialmente pessoa idosa, culpa exclusiva pelo evento danoso, uma vez que a abordagem ocorreu em ambiente institucional, no qual o consumidor possui legítima expectativa de segurança. A confiança depositada, nessa hipótese, não configura negligência apta a romper o nexo causal. Nesse sentido: "[...] O Banco comete falha na prestação do serviço quando não oferece a segurança necessária ao consumidor, sobretudo quando o ato ilícito ocorre dentro da agência bancária, portanto responde objetivamente pelos prejuízos causados ao cliente. A reparação fixada em valor que atenda às funções punitiva, pedagógica e compensatória da medida não comporta redução. (TJ-MT - APELAÇÃO CÍVEL: 10179298820218110041, Relator.: RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, Data de Julgamento: 13/12/2023, Quarta Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 18/12/2023)." "[...] Os golpes aplicados no interior de agência bancária se amolda ao conceito de caso fortuito interno, de modo a atrair a responsabilidade da instituição financeira, já que inerentes a sua atividade fim, o traz ao ensejo a aplicação da teoria do riscoproveito, a justifica a reponsabilidade de demandado. O autor, é idoso, sofreu golpe dentro de uma agência bancária, causou-lhe transtornos e constrangimentos que superam meros aborrecimentos, ensejando dano moral passível de reparação. [...] (TJ-MT 00013145120178110018 MT, Relator.: SEBASTIAO BARBOSA FARIAS, Data de Julgamento: 14/09/2021, Primeira Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 17/09/2021)." Também não merece acolhida a alegação de inexistência de dano moral ou de mero aborrecimento. A subtração indevida de valores da conta bancária, aliada à sensação de insegurança, angústia e aflição experimentadas pelo consumidor, extrapola o dissabor cotidiano e configura efetivo abalo moral indenizável. No tocante ao quantum indenizatório, o valor fixado em R\$ 8.000,00 revela-se adequado e proporcional às circunstâncias do caso concreto, atendendo às funções compensatória, pedagógica e punitiva da indenização, sem ensejar enriquecimento sem causa. Diante do exposto, NEGOU PROVIMENTO ao recurso,

mantendo integralmente a sentença por seus próprios fundamentos. Consequentemente, majoro os honorários advocatícios de sucumbência para 12% sobre o valor da condenação nos termos do artigo 85, §11, do CPC. É como voto. Data da sessão: Cuiabá-MT, 25/02/2026