



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000003113

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002050-44.2023.8.26.0529, da Comarca de Santana de Parnaíba, em que é apelante NATALI DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 35589

COMARCA: Foro de Santana do Parnaíba - 1ª Vara Cível

APTE. : Natali de Oliveira (Justiça Gratuita)

APDO. : Banco Bradesco S/A

Direito civil e processual civil. Recurso contra sentença de improcedência. Golpe financeiro via Pix. Falha na prestação de serviço não configurada. Culpa exclusiva da vítima. Recurso não provido.

I. Caso em exame

Recurso interposto pela autora contra sentença de improcedência em ação declaratória, em que pleiteava a responsabilização do banco por depósitos via Pix para conta de terceiros, pessoas físicas, realizados após a vítima entrar em site fraudulento e realizar leitura de QR CODE, com objetivo de resgate de pontos “Livelo”.

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar se houve falha na prestação do serviço bancário ou culpa exclusiva da autora pelas transferências realizadas após o golpe.

III. Razões de decidir

3. As transações ocorreram mediante autorização da autora, ainda que em contexto de fraude, não havendo elementos que comprovem falha no serviço bancário.

4. Configura-se a culpa exclusiva da vítima, que agiu sem as cautelas exigidas pelo homem médio, conforme o Enunciado nº 14 do TJSP.

5. Precedentes do TJSP e STJ reafirmam que a simples ocorrência de fraude não caracteriza, por si só, falha na prestação de serviço bancário quando não há indícios de negligência da instituição financeira.

IV. Dispositivo e tese

6. Recurso não provido.

Tese de julgamento: "Em casos de golpe financeiro envolvendo transações via Pix, não configurada a falha na prestação do serviço bancário, é reconhecida a culpa exclusiva da vítima, que deve adotar cautelas mínimas antes de realizar transações."

V. Honorários recursais

7. Majoração de honorários advocatícios de ofício, nos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

termos do art. 85, § 11, do CPC, conforme precedentes do STF.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Enunciado nº 14, Apelação Cível 1011283-04.2017.8.26.0003; Apelação Cível 1019219-41.2020.8.26.0564.

Trata-se de recurso à r. sentença de fls. 408/413, proferida pelo MM. Juiz de Direito, Dr. Carlos Gustavo Visconti, que julgou improcedente a ação declaratória ajuizada pela apelante em face do apelado. Recorre a autora e busca a reforma do assim decidido. Recurso regularmente processado e respondido (fls. 443/451).

É o relatório.

NATALI DE OLIVEIRA promove a presente AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO c.c. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS, MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA em face de BANCO BRADESCO S/A alegando que recebeu um e-mail referente ao resgate de pontos da empresa parceira da requerida, a "Livelo" e realizou operação de leitura de QR Code, porém se tratava de golpe e foi debitado de sua conta bancária o valor total de R\$ 5.086,93, eis que havia feito pagamento via PIX. Decisão de fls. 68/96 concedendo justiça gratuita para a parte autora bem como deferindo a tutela antecipada.

A parte requerida apresentou defesa fls.1556/202. Preliminar de ilegitimidade passiva. Denúnciação da lide. De mérito pleiteou a improcedência do pedido.

Sobreveio replica fls. 296/308.

Foi realizada audiência sem que houvesse a composição conforme fls. 350/352. Foi encerrada a fase de instrução fls.371. Alegações finais do Banco apresentadas a fls 374/375 e da parte autora fls. 376/382. Foi reiterado o cumprimento da liminar fls. 401/404.

Sobreveio a r. sentença de fls. 408/413, que julgou improcedente a ação e condenou a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais fixadas em 10% do valor da causa.

Recorre a autora (fls. 416/433) alegando falha na prestação de serviços da apelada ensejando a existência de fortuito interno e, consequentemente, sua responsabilidade objetiva com fundamento no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Busca a reforma da r. sentença, com vistas ao reconhecimento da falha do Apelado na adoção dos

procedimentos de segurança para evitar o êxito das transferências fraudulentas, com a declaração de inexigibilidade dos débitos resultantes das operações fraudulentas, ocorridas nos valores históricos de R\$ 2.311,10 e R\$ 2.775,23, incidentes sobre a margem do limite do “cheque especial” da Apelante, bem como o estorno dos encargos e tarifas acumulados em decorrência do desfalque dos valores desde o evento fraudulento ocorrido em 27/1/23, que somam prejuízos materiais, atualmente, no montante de R\$ 25.435,13 (vinte e cinco mil, quatrocentos e trinta e cinco reais e treze centavos), com o retorno, consequentemente, do saldo bancário da Apelante ao montante existente na data do evento danoso em 27/1/23, no valor de R\$ 576,34.

Pleiteia, ainda, a reforma da r. sentença com vistas a condenação do Apelado ao pagamento de indenização pelos danos morais in re ipsa no valor sugerido de R\$ 8.000,00, bem como a condenação do Apelado nas custas, despesas processuais e honorários advocatícios.

É a síntese do necessário.

De proêmio, esclareça-se que a inversão do ônus da prova disposta no artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor não é absoluta, incumbindo ao consumidor a produção de mínima prova dos fatos constitutivos de seu direito (CPC, art. 373, I).

Em regra, as instituições financeiras possuem responsabilidade civil objetiva e, conforme orienta a Súmula nº 479 do STJ, são responsáveis por reparar os *“danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

No entanto, a aplicabilidade do verbete sumular depende da verificação do chamado “fortuito interno”, ou seja, aquele caso que apesar de imprevisível e inevitável decorre da própria atividade desenvolvida para obtenção de lucro ou que cabia à instituição financeira evitar.

Da análise detida dos autos, tem-se que a presente hipótese se trata de caso de fortuito *externo*, ocorrido fora do âmbito da atividade bancária propriamente dita e estranho à organização do réu, cujo dano

ocorreu com contribuição significativa da própria vítima.

Isso porque, o ilícito não se deu a partir de um serviço oferecido pelo banco fornecedor diretamente ao consumidor, mas sim por intermédio de um terceiro fraudador que cometeu o delito.

Veja, a autora admite expressamente que, ao receber um e-mail informando sobre recuperação de pontos acumulados da LIVELO, clicou em um botão e foi direcionada para o site do app, **no qual leu um Qr Code**. A seguir foram realizadas transações via Pix nos valores de R\$ 2.311,10 e R\$ 2.775,83 realizadas no dia 27/01/2023 para contas de outras titularidades em outra instituição financeira, mediante a validação de suas credenciais de segurança, de uso pessoal e intransferível. Ao perceber que foi vítima de golpe, tentou contato com a central telefônica da ré, sem sucesso.

Ou seja, a autora clicou no botão que recebeu por e-mail e em seguida, voluntariamente, procedeu a leitura de um QR CODE, o que originou às transferências, via Pix, em favor de terceiro fraudador.

Assumi os riscos, confira-se:

**“A Requerente recebeu email relativo ao resgate de pontos de empresa parceira do Requerido, a “Livello”.
Note-se que a Requerente não forneceu dados pessoais, senhas nesse momento, mas foi direcionada ao acesso do site da Instituição Financeira.
Nesse momento Exa., era impossível desconfiar tratar-se de fraude, pois o site para o qual a Requerente foi direcionada é fielmente idêntico ao site de acesso da Instituição Financeira.
Ao entrar no site, acreditando que estava acessando o sítio da Instituição Financeira, realizou operação de leitura do QR Code, sofrendo imediatamente o desfalque em sua conta bancária no montante de R\$ 5086,93.” (fl. 02)**

Referido e-mail da “LIVELO” não veio aos autos, o que seria essencial para apurar-se não apenas a procedência de referido e-mail (se de responsabilidade do banco ou não) mas também os termos que determinaram a ocorrência da fraude alegada.

E, o boletim de ocorrências de fls. 50/51, confirma que a autora entrou em um site fraudulento por iniciativa própria, veja::

“Descrição ocorrência cidadão: Informe o canal em que a fraude foi cometida: Foi cometida pela internet. Hoje 27-01-2023 entrei em meu E-mail e verifiquei as mensagens e acabei entrando em um site fraudulento

do Banco Bradesco, o qual me levou ao acesso em minha conta bancária e foi realizado um Pix no valor de R\$2.775,83 para Kerollyn Batista e outro de R\$ 2.311,10 para Ronaldo Soares Bastos. Já contestei o Pix e entrei em contato com a minha gerente do banco.

Histórico do boletim: A redação do presente Boletim Eletrônico de Ocorrência foi elaborada pelo(a) Declarante e as informações nele constantes são de sua exclusiva responsabilidade.”

Observa-se que não restou evidenciada qualquer participação do banco em todo o contexto relatado.

Não se pode - sem indícios concretos – simplesmente condenar o réu ao pagamento de quantia de valores que entende ser devido, que não seja corroborada minimamente por elementos idôneos.

É preciso provas contundentes a respeito, sendo que restou tudo no campo das meras alegações, o que não pode ser acolhido, à luz do art. 373, I do CPC, como acima dito e aqui frisado.

Nesse sentido:

“A preferência do julgador por determinada prova insere-se no livre convencimento motivado e não cabe compelir o magistrado a colher com primazia determinada prova em detrimento de outras pretendidas pelas partes se, pela base do conjunto probatório tiver se convencido da verdade dos fatos” (REsp nº 67708/SP, rel.orig. Min. Gilmar Mendes, red. p/ o acórdão Min. Carme Lucia, j. em 08/02/2016).

Ora, é do conhecimento do homem médio que a primeira medida a ser adotada nesse tipo de situação é não clicar em links nem realizar leitura de nenhum QR CODE, mas sim, entrar em contato com o banco para checar a veracidade das informações.

Não fora tudo isso, os beneficiários das transferências são pessoas físicas RONALDO SOARES BASTOS E KEROLLYN BATISTA (fls. 44).

Enfim, o que se conclui do relato inicial e de todo o conteúdo dos autos é que foi a própria autora quem deu causa à todo o aqui ocorrido, não podendo transferir ao banco a responsabilidade.

No mais, o Enunciado de nº 14 do TJSP prediz:

"Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ."

Nesse sentido, já decidiu esta C. Turma Julgadora em casos similares:

"RESPONSABILIDADE CIVIL - Incontroversa a realização do empréstimo pela autora na instituição financeira apelada. Não obstante, o crédito foi regularmente disponibilizado à apelante – A alegação de que preposto do recorrido teria solicitado depósito em conta corrente da corré Ana Lúcia para quitação de duas outras operações bancárias realizadas em outras instituições financeiras, não ficou provada - E cediço que pagamentos de empréstimos bancários não são realizados mediante transferência de valores em conta de pessoas físicas - Ainda que se trate de responsabilidade objetiva, se a culpa é exclusiva da vítima e o dano decorre de fato de terceiro (já que não há prova da participação do preposto), não se pode imputar ao banco responsabilidade pelos danos sofridos pela autora em razão do golpe narrado na inicial - Precedentes da Corte. A apelante conseguiu identificar a beneficiária da transferência bancária fraudulenta, sendo certo que esta (Ana Lúcia) foi condenada nestes autos a restituir o valor indevidamente recebido - Inadmissível, porém, condenar-se o banco sem provas da alegação de que seu preposto teria exigido parte do valor creditado à recorrente - Sentença de improcedência com relação ao banco, mantida - Recurso desprovido, majorados os honorários advocatícios devidos pela autora de 10% para 15% do valor da causa". (TJSP; Apelação Cível 1011283-04.2017.8.26.0003; Relator: Des. Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 15/09/2020; Publicação: 21/09/2020).

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS PATRIMONIAL E MORAL. Sentença de improcedência, com consequente apelo do autor. Recorrente que alega ter sido vítima de golpe, ao efetuar transferências de valores para liberação de empréstimo, e aponta nas razões de apelação documento que evidenciaria que o réu apelado se beneficiou de transferência. Beneficiário da referida transferência que é pessoa natural estranha à lide. Apelante que não demonstrou o fato constitutivo de seu alegado direito. Recurso não provido". (TJSP; Apelação Cível 1019219-41.2020.8.26.0564; Relator: Des. Jairo Brazil Fontes Oliveira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 25/04/2022; Publicação: 05/05/2022).

Recurso não provido.

Por fim, é necessário dispor sobre os honorários recursais.

Dispõe a novel legislação 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. (...) § 11. O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º e 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento..”

O C. STF e o E. STJ já pacificaram:

“É cabível a fixação de honorários recursais, prevista no art. 85, § 11, do CPC, mesmo quando não apresentadas contrarrazões ou contraminuta pelo advogado. (STF, Plenário, AO 2063, AgR/CE, rel. orig. Min. Marco Aurélio, red. p/ ac. Min. Luiz Fux, julgado em 18/05/2017)”.

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. ENUNCIADO ADMINISTRATIVO N. 3/STJ. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. COMPROVAÇÃO DE TRABALHO ADICIONAL. DESNECESSIDADE. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. A jurisprudência desta Corte Superior é firme no sentido de que a majoração da verba honorária sucumbencial independe de comprovação do efetivo trabalho adicional pelo advogado da parte recorrida, bem como independe da apresentação de contrarrazões ou contraminuta, desde que a parte recorrida tenha advogado constituído e intimado para apresentá-las. 2. Agravo interno não provido. (STJ, AgInt no AREsp 1604570 / GO - AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL 2019/0312384-4, Relator Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES (1141), 2ª Turma, j. em 24/08/2020, DJe 02/09/2020”

Foi proferida r. sentença de improcedência dos pedidos, sendo que a autora, ora apelante, foi condenada ao pagamento de custas e honorários, fixados estes em 10% do valor da causa (fls. 413).

Da mesma forma, com o não provimento do recurso, não houve alteração da sucumbência imposta.

Observados os limites delineados pelo art. 85, § 11, do CPC, ficam majorados em definitivo os honorários de sucumbência em 15% sobre o valor da causa em favor dos patronos do apelado, observada a gratuidade da justiça (fls. 68/69).

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator