



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000277491

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1065026-19.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VERA LÚCIA BERNARDO SILVA DO CARMO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1065026-19.2023.8.26.0002

Apelante: Vera Lúcia Bernado Silva do Carmo (Justiça Gratuita)

Apelado: Banco Bradesco S/A

Voto nº 5941

CONTRATO BANCÁRIO. Ação indenizatória. “Golpe da falsa central de atendimento”. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Rejeitada impugnação à gratuidade. Rejeitadas preliminares de violação ao princípio da dialeticidade e cerceamento de defesa. Não é dado à parte requerer o próprio depoimento pessoal. Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Sentença correta. **Apelação desprovida.**

Da respeitável sentença de relatório adotado de improcedência de ação indenizatória por danos patrimoniais e morais advindos de golpe praticado por terceiros apela a autora a alegar cerceamento de defesa à falta depoimento pessoal e, quanto ao mérito, responsabilidade objetiva da instituição bancária em caso de fraude, conforme Súmula 479 do STJ, ausente excludente de ilicitude.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

Há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A despeito da oposição do réu ao julgamento virtual, considerando a maior celeridade em relação ao julgamento tele-presencial e a ausência de prejuízo aos litigantes, especialmente em relação à parte que se opõe ao julgamento virtual (réu), porque a apelação da autora está em vias de desprovimento, procede-se ao julgamento desde logo.

Rejeito impugnação à gratuidade por falta de elementos concretos indicativos de manifesta incompatibilidade da situação financeira com a declaração de pobreza, presumivelmente verdadeira, não dependendo a benesse de miséria.

Rejeito preliminar de violação ao princípio da dialeticidade porque as razões recursais foram apresentadas com razoável demonstração dos motivos do inconformismo com a r. sentença, a permitir ao Tribunal conhecer da matéria e à parte contrária oferecer resposta.

Rejeito preliminar de cerceamento de defesa porque *cabe à parte requerer o depoimento pessoal da outra parte, a fim de que esta seja interrogada na audiência de instrução e julgamento, sem prejuízo do poder do juiz de ordená-lo de ofício* (art. 385 do CPC).

O objetivo é obter confissão ou informações que esclareçam ou complementem os fatos alegados. Não é dado à parte requerer o próprio depoimento pessoal.

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição bancária por fraude perpetrada por terceiro contra a autora.

Segundo a petição inicial, a autora recebeu mensagem eletrônica via SMS sobre alerta de transação bancária no valor de R\$ 1.708,00, com número da central de atendimento do réu para eventual dúvida ou cancelamento da operação. Depois, recebeu telefonema de suposto funcionário do banco réu a dizer do recebimento de valores indevidos em sua conta, enviados por terceiro, equivocadamente, solicitando estorno. Foi informada de que os valores deveriam ser devolvidos imediatamente, sob pena de crime de apropriação indébita. A autora seguiu instrução de criminosos e realizou dois empréstimos pessoais, no valor total de R\$ 42.207,96, e transferiu os valores para os fraudadores. Ao perceber a fraude, contatou o réu para bloqueio das transações. As operações fogem do perfil da autora. O réu não bloqueou as operações. Requer cancelamento e estorno dos valores.

Da análise dos fatos relatados pela autora depreende-se que ela foi vítima de golpe amplamente divulgado pela mídia, conhecido como “golpe da central de atendimento falsa”.

Restou evidenciado que terceiro fraudador não teve acesso a qualquer dado armazenado no sistema do réu. A concretização do golpe ocorreu pela colaboração involuntária da vítima, no caso, a autora. Induzida pelo fraudador, a autora realizou empréstimos pessoais e transferiu os valores para terceiros.

Tratou com pessoa sem relação com o réu, por meio de telefonema, sem antes conferir sua condição de legítimo representante da instituição financeira.

A autora não evidenciou atuação dessa pessoa como preposto ou correspondente do banco réu.

Não há dúvidas de que as transações bancárias foram realizadas pela própria autora, mediante instrução de terceiros criminosos, fato incontroverso.

Também não há indícios de que as informações pessoais da autora, empregadas para contato por esse terceiro, foram obtidas a partir do banco de dados da instituição bancária.

Ora, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de ilícitos praticados no âmbito de suas operações exige nexo causal entre sua conduta omissiva ou comissiva e a fraude perpetrada contra consumidor (Súmula STJ 479).

Aqui não se verifica esse nexo.

Sob orientação fraudulenta de terceiro, a autora celebrou contrato de empréstimo pessoal e efetuou transferências bancárias em seu nome, nada havendo que o banco réu pudesse fazer para prevenir ou impedir a fraude, reverter ou diminuir seus efeitos.

A responsabilidade é do consumidor no tocante ao dever de agir com zelo na guarda de seus dados pessoais e na realização de transações bancárias.

Cuida-se, então, de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de consumidor e/ou de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), a romper o nexo causal entre o dano e a atividade do banco.

A respeito, "APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO OU DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. 1) INOCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE POR PARTE DO AUTOR. 2) JULGAMENTO ANTECIPADO DA CAUSA, NOS MOLDES DO ART. 355, I, CPC. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO VERIFICADO. A PRODUÇÃO DE PROVA ORAL EM AUDIÊNCIA NÃO TEM PERTINÊNCIA PARA A SOLUÇÃO DA CONTROVÉRSIA, DISPENSÁVEL, POIS, A PRETENDIDA DILAÇÃO PROBATÓRIA. 3) INSTALAÇÃO DE APLICATIVO EM CELULAR QUE PERMITE O EMPARELHAMENTO DO DISPOSITIVO. O AUTOR REALIZOU EMPRÉSTIMO SEGUINDO AS ORIENTAÇÕES DO ESTELIONATÁRIO. POSTERIOR TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA TERCEIRO. CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS INDICATIVAS DE EXISTÊNCIA DE CULPA DA PARTE AUTORA, INDUZIDA AO ERRO. CLIENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS RAZOAVELMENTE ESPERADAS. AÇÃO QUE SE JULGA IMPROCEDENTE PELO ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL (ART. 14, § 3º, II, CDC). - RECURSO DO RÉU PROVIDO. - RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO." (TJSP, 22ª Câm. Dir. Priv., AP 1009785-39.2021.8.26.0161, rel. Des. Edgard Rosa, 2/6/2022).

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Recurso da ré – Golpe do falso funcionário – Golpe perpetrado por terceiros, obtendo dados sigilosos da própria autora e induzindo a realizar transferência bancária para suposta quitação de empréstimos – Falta de cautela da autora – Responsabilidade da ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II) – Sentença reformada para julgar improcedente a pretensão deduzida em inicial – RECURSO PROVIDO." (TJSP, 38ª Câm. Dir. Priv., AP 1041544-53.2021.8.26.0506, rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, 1/2/2024).

" AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que, após receber ligação do suposto funcionário do banco, realizou diversas transações bancárias sob sua orientação – Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Pretensão do autor de reforma – INADMISSIBILIDADE: Autor realizou as transações mediante utilização de cartão e senha. Ausência de falha na prestação de serviço dos bancos em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CDC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP, 18ª Câm. Dir. Priv., AP 1001296-49.2023.8.26.0482, rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 20/2/2024).

Portanto, diante da inexistência de defeito na prestação dos serviços, da culpa exclusiva da vítima e de terceiro e da existência de fortuito externo, de rigor afastar a responsabilidade do réu.

Correta, em suma, a respeitável sentença.

Majoro os honorários advocatícios. A autora pagará honorários advocatícios de 13% do valor da causa, suspensa a exigibilidade enquanto mantida a gratuidade.

Nego provimento à apelação.

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator