



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278537

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016733-94.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARIA JOSE CHIEREGATE.

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) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 24 de março de 2025.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1016733-94.2024 – GUARULHOS.

Apelante: Banco Bradesco S/A.

Apelada: Maria Jose Chierigate.

Juiz: **Paulo Rogério Bonini.**

Voto 38.075

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

– Legitimidade passiva configurada, já que as transações impugnadas se deram em conta corrente mantida pela autora junto ao Banco réu – Transações bancárias contestadas pela autora – Operações que apontam para o perfil de fraude – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva da ré (art. 14, CDC) – Determinação de restituição de valores mantida – Recurso desprovido.

1. A sentença de fls. 202/208, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito e indenização por dano moral (negada) movida pela apelada à apelante – sucumbência recíproca, com honorários advocatícios fixados em 10% do valor do pedido de indenização por dano moral em favor do patrono da ré, e de 10% do valor atualizado do contrato anulado em favor do advogado da autora.

bancárias foram realizadas mediante uso de senha e **token**, não sendo responsável pelos fatos narrados. Sustenta que a beneficiária do PIX é facilmente identificada. Defende a ausência de ato ilícito e de falha na prestação do serviço. Afirma que as transações foram efetuadas por quem estava em posse de senha e **token**, que são de uso exclusivo da apelada. Aduz que o fato decorreu de fortuito externo. Alude-se aos princípios da segurança jurídica, liberdade contratual, força obrigatória dos contratos, boa-fé objetiva, lealdade contratual e da autonomia da vontade. Insiste na inexistência de erro na prestação de serviços, restando caracterizada a excludente de responsabilidade do art. 14, §3º, I, do Código do Consumidor. Entende que não deve ser condenada ao pagamento da sucumbência por não ter dado causa ao ajuizamento da ação (fls. 211/231).

Veio resposta (fls. 237/252).

É o relatório.

2. **Recurso infundado.** Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito e indenização por dano moral alegando a autora, em suma, que é titular da conta corrente nº 15206-4, da agência nº 2718, mantida junto ao Banco-réu há mais de vinte anos e, em 26/02/2024, recebeu ligação do número telefônico da instituição financeira para alertá-la sobre a segurança de movimentações bancárias, notadamente a suposta realização de empréstimo de R\$27.707,72 em nome de Henrique e, diante da aparente segurança da ligação, seguiu as orientações passadas pelo interlocutor e realizou a transferência, via PIX, do valor de R\$24.980,00 a Bruna Silva Guimarães e, ao entrar em contato com sua agência no dia seguinte, foi

informada ter sido vítima de golpe, havendo o estorno de R\$16.980,76 para sua conta, sofrendo danos materiais e morais (fls. 01/25).

A ré, em contestação, discorreu sobre o funcionamento do PIX e, quanto aos fatos, defendeu a ausência de irregularidade na transação, afirmando ter sido realizado por meio de credenciais de segurança, com senha de uso pessoal e intransferível e biometria (fls. 104/142).

Em primeiro lugar, afasta-se preliminar de ilegitimidade passiva, pois a pertinência subjetiva da ré para a demanda é inegável. Os fatos ocorreram em conta corrente de titularidade da autora mantida junto ao Banco réu, por empréstimo e transferência PIX ditos irregulares, cuja responsabilidade lhe foi imputada. É o que basta. Já a análise acerca da efetiva responsabilidade civil ou não da instituição financeira, ou seja, a procedência ou improcedência dos pedidos, diz respeito ao mérito, que segue examinado.

Aplica-se, no caso, as regras do Código do Consumidor (súmula 297, STJ), de modo que a responsabilidade do fornecedor ou do prestador de serviço é objetiva devido à teoria do risco, ou seja, o exercício de atividade econômica lucrativa implica necessariamente a assunção dos riscos a ela inerentes.

Daí o teor da súmula n. 479, do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*.

Sendo assim, a partir do momento que a autora impugnou veementemente a contratação do empréstimo e a transferências via PIX, era ônus da ré a comprovação cabal da lisura das operações, ou seja, a demonstração de que elas foram realizadas voluntariamente pela autora. Todavia, não há prova a contento nesse sentido.

Sabe-se que, atualmente, grande parcela das instituições financeiras implementou o chamado “Banco Eletrônico”, com uso massivo de aparelhos celulares e computadores na maioria das operações. Se é certo que tais procedimentos auxiliam os correntistas dada a rapidez e praticidade das transações, por outro lado, também, se apresenta vantajoso para o Banco, já que há redução considerável de custos com agências físicas e todas as despesas que daí decorrem.

Mas é evidente que, com essa nova tecnologia (que atraiu a ganância dos meliantes), outras medidas mais efetivas devem ser implementadas pelas instituições financeiras, a fim de evitar ocorrências como as que aqui foram narradas.

Pelo que se infere do exame dos elementos apresentados, notadamente o extrato bancário de fls. 40/43 e o boletim de ocorrência (fls. 45/46), a autora recebeu telefonema de número idêntico da agência bancária da ré e foi vítima de golpe aplicado por terceiro que se fez passar por funcionário e/ou central da ré, com contratação do empréstimo e transferência de valor a terceiro.

Os fatos narrados, embora apontem para a imprudência da

autora, não são suficientes a impedir parcial reconhecimento de defeito na prestação dos serviços pela ré.

Efetivamente, pelo extrato de fls. 40/43, é possível verificar o perfil financeiro dela. Nesse aspecto, vê-se que o valor das transações impugnadas destoa completamente das demais operações habituais da autora.

Noutras palavras, no dia da fraude (26/02/2024) a conta da autora passou a apresentar movimentação anormal (com a contratação de empréstimo em valor elevado e imediata transferência da quantia a terceiro), movimentação que não era usual para a cliente.

Houve, pois, clara e abrupta alteração de perfil da correntista, de forma que o sistema de segurança da instituição financeira deveria ter detectado tais movimentações atípicas, à vista desse perfil, com bloqueio da conta e operações e contato com ela para o devido esclarecimento, evitando o ocorrido.

Além disso, o estelionatário possuía todas as informações bancárias da autora, de cunho sigiloso, sem as quais a fraude não poderia ser perpetrada, indicando que, de alguma forma, a apelante não zelou pela privacidade de sua cliente.

Inegável, pois, a falha na prestação de serviço, não se verificando, no caso, nenhuma das excludentes do § 3º, do art. 14, da Lei n. 8.078/90.

Ainda que tenha havido ação de terceiro ou eventual culpa da consumidora, a norma em análise exige culpa **exclusiva** desta para afastar a

responsabilidade da ré, do que não se verificou. No caso, também não foi demonstrado que a autora concorreu para a fraude, de modo que não se cogita em culpa concorrente.

Os serviços em questão não foram prestados, assim, com a segurança que razoavelmente era de se esperar pela consumidora, o que caracteriza o defeito na prestação de serviços, na forma do citado art. 14, § 1º.

O argumento quanto ao uso de senha pessoal para as transações não afasta a responsabilidade do Banco. Nem eventual demora na comunicação do ocorrido é suficiente para tanto. É que a falha na prestação de serviços, no presente caso, está no fato de os dados bancários sigilosos da autora terem sido vazados ao golpista e de não ter sido feito o bloqueio assim que verificada, na forma acima referida, a atipicidade das operações.

Deste modo, correta a declaração de inexistência e inexigibilidade do contrato e nulidade da transferência impugnada, com retorno das partes ao **status quo ante**.

Correta, também, a distribuição do ônus de sucumbência, com condenação recíproca das partes, o que está de acordo com a norma do art. 86, **caput**, do CPC, já que ambas decaíram parcialmente dos pedidos.

A sentença, portanto, não se altera. Por força do art. 85, § 11, do CPC, eleva-se a verba honorária devida pela ré ao patrono da autora para 12% do valor do contrato anulado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3. Pelo exposto, desprovê-se o recurso.

Vicentini Barroso