



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000288467

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006754-33.2024.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante ARI FREITAS NASCENTE (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: **Deram provimento em parte 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, 26 de março de 2025.

ACHILE ALESINA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 36456

COMARCA: Cotia - 3ª Vara Cível

JUIZ DE DIREITO: Dannel Adriano Araldi Martins

APTE.: Ari Freitas Nascente (Justiça Gratuita)

APDO.: Banco Bradesco S.A.

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Fraude bancária. Golpe da central telefônica. Contrato declarado inexistente e inexigíveis os débitos decorrentes. Dano moral incorrente. Recurso parcialmente provido.

I. Caso em Exame

Autor alega ter sido vítima de fraude bancária, com empréstimo de R\$ 15.000,00 realizado em seu nome por estelionatários. Apenas R\$ 5.000,00 foram efetivamente desviados. Sentença julgou improcedente o pedido.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco pela fraude e (ii) a existência de dano moral decorrente da alegada fraude.

III. Razões de Decidir

3. Banco réu não comprovou a culpa exclusiva do autor ou de terceiro, configurando falha na prestação do serviço.

4. Ausência de prova de dano moral, pois não houve negativação ou impedimento de acesso a crédito, nem qualquer indicação de lesão a direitos da personalidade.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

1. A responsabilidade objetiva do banco é reconhecida em casos de fraude, conforme Súmula 479 do STJ.

2. A inexistência de dano moral é reconhecida na ausência de prova de lesão a direitos da personalidade.

Legislação Citada:

CDC, art. 14, caput; art. 927, p. único do Código Civil; CPC, art. 373, inciso I.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1011425-72.2022.8.26.0604, Rel. Rodolfo Pellizari, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07.03.2025.

Trata-se de recurso à r. sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 3ª Vara Cível da Comarca de Cotia, Dr. Dannel Adriano Araldi Martins que nos autos da ação condenatória julgou improcedente o pedido. Condenou o autor ao pagamento de custas e despesas, bem como honorários fixados em 10% sobre o valor da causa observada a gratuidade.

Recorre o autor e busca a reforma da sentença.

Recurso regularmente processado.

É o relatório.

Narra a inicial que o autor é titular de conta corrente junto ao banco réu e, no dia 01/03/2023, foi vítima do denominado 'golpe da central telefônica'.

Alega que recebeu ligação de pessoa que se passou por preposto do banco réu e tais pessoas celebraram, em seu nome, um contrato de mútuo de R\$ 15.000,00.

Poucas horas depois do contato, o autor observou movimentação em sua conta corrente o lançamento do empréstimo e de transferências bancárias, conseguindo impedir apenas o desvio de R\$ 10.000,00, sendo que R\$ 5.000,00 foram transferidos.

Foi orientado pelo réu a procurar a autoridade policial e que toda a situação estaria resolvida.

Em 31/05/2024, mais de uma no depois, foi surpreendido com o lançamento do débito de R\$ 1.084,73 referente a parcela de crédito pessoal.

Notificou o banco para que realizasse o estorno, sem êxito, o que indica que o banco pretende cobrar esse empréstimo fraudulento.

Afirma que, antes do fato, o saldo em sua conta era de R\$ 856,00.

Depois do golpe, mesmo informado, o banco resolveu deixar

em sua conta o remanescente de R\$ 10.000,00 até 30/05/2023, quando resolveu abater como se fosse liquidação antecipada.

Requer a declaração de inexigibilidade dos valores decorrentes do empréstimo fraudulento, a cessação de qualquer desconto e a devolução em dobro dos valores descontados, bem como a indenização por dano moral.

Em contestação, o réu afirma sua ilegitimidade passiva e impugna a gratuidade.

Alega que o golpe teve êxito porque o autor foi negligente ao aceitar executar os comandos de pessoa desconhecida e, ainda, que tudo ocorreu pelo aparelho mobile autorizado pelo cliente, com senha e chave de segurança.

Também afirma que o cliente é responsável pela guarda de suas credenciais.

Discorre sobre as técnicas preventivas de segurança, das transações via pix e da inexistência de qualquer falha no ambiente interno do banco.

Alega que se trata de fortuito externo, o que exclui sua responsabilidade.

Refuta o pedido de indenização e requer a improcedência.

A r. sentença julgou improcedente o pedido. Condenou o autor ao pagamento de custas e despesas, bem como honorários fixados em 10% sobre o valor da causa observada a gratuidade.

Apelação do autor (fls. 412/426).

Contrarrazões do réu (fls. 430/435).

Em suas razões, o apelante aponta a nulidade da sentença e o cerceamento de defesa, pois o réu deveria apresentar o contrato e esclarecer do que se tratam os lançamentos na conta corrente na data de 01/06/2023.

Afirma, ainda, que não foi observado o perfil de cliente e que os fatos arguidas na defesa não foram provados.

Requer a reforma.

Em contrarrazões, o apelado requer a manutenção da sentença.

É o necessário.

Com efeito, a ação versa sobre eventual fraude bancária.

A inicial é bastante confusa, pois a narrativa dos fatos não conduz a uma conclusão lógica.

O autor narrou *'foi vítima do denominado golpe do telefone, onde estelionatários fazendo se passarem por funcionários do réu, celebraram – em seu nome – empréstimo bancário de cerca de R\$ 15.000,00'*.

O autor não descreveu como foi esse contato, se foi a ele oferecido um empréstimo, ainda que fraudulento, ou se foi orientado a realizar algum comando. Enfim, absolutamente nada.

Limitou-se a alegar que os fraudadores realizaram o empréstimo em seu nome.

Depois, alegou que *'observou na sua conta corrente os lançamentos do empréstimo e transferências bancárias, conseguindo impedir a transferência de apenas R\$ 5.000,00. Ou seja, dos 15 mil reais apenas 5 mil foram efetivamente desviados, 10 mil -digamos assim – foram salvos'*.

Primeiro, afirma que conseguiu impedir a transferência de R\$ 5.000,00 e, logo depois, afirma que na verdade R\$ 10.000,00 foram salvos do desvio.

Logo depois, afirmou *'decorridos mais de ano destes fatos, o autor foi surpreendido com o lançamento a débito do valor de R\$ 1.084,73, intitulado como "parcela crédito pessoal – PARC 013/072"'*.

Ora, não parece haver qualquer relação entre uma coisa e outra.

Se o empréstimo fraudulento era de R\$ 15.000,00 não faz sentido haver um saldo devedor de cinco vezes esse valor, com previsão de pagamento de 72 parcelas de R\$ 1.084,73.

No entanto, essa é a conclusão a que se chega lendo a inicial e, de novo, não faz sentido.

O autor alegou, ainda, que procurou o banco logo depois do fato e *'foi orientado pelo réu a formalizar uma queixa junto a autoridade policial (doc.02) e foi informado pela gerência de que a situação estaria plenamente resolvida, ou seja, não teria nenhuma responsabilidade pelo ocorrido'*.

Sobre essa afirmação, cabia ao autor provar o teor, mesmo em se tratando de uma relação de consumo, tendo em vista que se trata da prova do fato constitutivo do direito, conforme o art. 373, inciso I do CPC.

Entretanto, o autor juntou apenas o boletim de ocorrência (fls. 21/24) que é um documento declaratório.

O autor notificou o banco réu (fls. 26) mas não consta qualquer resposta.

Independentemente dessas questões, cuja observação é necessária, o fato a ser analisado é a alegada fraude.

A fls. 28/57 está o extrato bancário do autor abrangendo o período em que ocorreu a operação impugnada.

O saldo existente na conta no dia 24/02/2023 era de R\$ 856,60.

No dia 01/03/2023 foi lançado um crédito de R\$ 15.000,00.

No mesmo dia, duas transferências para constas de diferentes titularidades foram realizadas, ambas de R\$ 5.000,00, sendo que a transferência para João Marcos Rodrigues foi estornada, também no mesmo dia.

Assim, apenas a transferência para Rafael Dias de Souza foi realizada efetivamente.

O autor afirmou desconhecer tais pessoas.

Existem outras movimentações na conta, porém sem impugnação do autor.

É fácil concluir que, de fato, apenas R\$ 5.000,00 daqueles R\$ 15.000,00 foram efetivamente desviados para terceiros.

O autor permaneceu com R\$ 10.000,00 em sua conta, dinheiro esse relativo ao empréstimo fraudado e esse valor realmente não foi movimentado.

Ocorreram créditos relativos ao benefício previdenciário do autor e os débitos, todos, estiveram limitados a essa quantia, seja os saques, os pagamentos de tributos e contas em geral, as compras com cartão de débito.

Em 01/06/2023 começaram a ocorrer as operações que o autor denominou como estranhas.

Tais operações têm a rubrica 'BX. ANT. FINANC/EMP', ou seja, se trata mesmo de baixa antecipada de empréstimo, sendo que a primeira operação indicou a liquidação do contrato nº 476313380.

É possível constatar que foram baixadas as parcelas de 02 a 12 e de 57 a 71 e isso também está comprovado pelos extratos que o banco juntou, especificamente a fls. 315/316.

O total relativo a essas parcelas foi de R\$ 8.937,59.

Depois disso, foram meses sem qualquer movimentação relativa ao contrato impugnado.

Porém, no dia 31/05/2024, conforme está claro a fls. 327, foi debitado o valor de R\$ 1.084,73 referente à parcela nº 13/72.

Assim, o total debitado pelo banco passou a ser de R\$ 10.022,32.

Excluindo-se essas movimentações atípicas, todas as demais operações realizadas na conta pelo autor estiveram dentro do mesmo perfil: créditos do INSS e pagamentos dentro desse limite.

Ou seja, está muito claro que o banco não promoveu a exclusão do contrato.

Na verdade, o que parece é que o banco apenas tentou recuperar o dinheiro diretamente da conta do autor, pois os lançamentos ocorreram não como pagamento ou cobrança, mas sim como baixa antecipada.

Esse dinheiro descontado para a baixa do empréstimo, obviamente, não pertencia ao autor e o pedido de devolução do que foi descontado não pode ser acolhido.

O próprio autor admitiu que dos R\$ 15.000,00 que foram creditados indevidamente, apenas R\$ 5.000,00 foram efetivamente desviados para conta de terceiro.

Os R\$ 10.000,00 restantes, portanto, nunca pertenceram ao

autor e sim ao banco, de modo que o réu tinha o direito de reaver esse montante.

Porém, a solução do banco foi imperfeita e isso se constata com a observação dos documentos juntados e já analisados.

Está claro que os débitos realizados pelo réu alcançaram apenas os R\$ 10.000,00 que estavam indevidamente na conta do autor.

Porém, também está claro que se houvesse saldo, o banco continuaria debitando e isso não pode ser admitido.

A fls. 174/328 estão extratos bancários no período entre 2010 e 2024 e esse longo histórico demonstra que a operação impugnada está fora do perfil de cliente do autor.

Os documentos de fls. 329/341 e de fls. 344/374 são impertinentes a esta ação.

A fls. 342/343 consta o que o sistema do banco tem sobre o contrato e, como já sabido, foi realizado pelo autor após o contato de terceiros fraudadores.

Ou seja, o próprio banco réu forneceu os documentos mais importantes para que a operação impugnada seja, de fato, compreendida como fraude.

Nos termos do art. 14, caput do CDC, o fornecedor responde pelos danos que o serviço causar ao consumidor.

Ademais, a responsabilidade do réu é objetiva, com esteio no disposto no art. 927, p. único do Código Civil.

Não bastasse, aplica-se a Súmula 479 do STJ que confirma a responsabilidade objetiva do banco pelo fortuito interno.

E não há dúvida de que falha de serviço ligada à segurança

é um fortuito interno.

Esta Câmara já decidiu:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA ANTECEDENTE - CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMOS VIA INTERNET BANKING - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO - AUSÊNCIA DE MECANISMOS EFICAZES DE PROTEÇÃO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - SÚMULA 479 DO STJ - FORTUITO INTERNO - EXCLUDENTE DE ILICITUDE NÃO CONFIGURADA - INEXISTÊNCIA DE PROVA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR - DEVER DE SEGURANÇA INOBSERVADO - MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E DE VALORES ELEVADOS SEM BLOQUEIO PREVENTIVO - RISCO DO EMPREENDIMENTO - RECURSO DESPROVIDO. 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros em operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, por se tratar de fortuito interno e risco inerente à atividade econômica por elas desempenhada. 2. Não se desincumbindo a instituição financeira do ônus de comprovar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, mediante prova robusta de que o correntista tenha efetivamente contribuído para a ocorrência do evento danoso, descumprindo o dever de guarda e sigilo de suas senhas bancárias (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC), subsiste o dever de indenizar. 3. A falha na prestação do serviço resta caracterizada quando a instituição financeira permite a realização de transações atípicas, em valores elevados e em curto espaço de tempo, sem acionar mecanismos de segurança ou solicitar confirmação expressa do cliente, evidenciando vulnerabilidade do sistema bancário e descumprimento do dever de cautela. 4. Não comprovado pelo banco que o consumidor possuía histórico de transações de valores elevados, fato impeditivo do direito autoral à declaração de inexigibilidade do débito (art. 373, II, do CPC), impõe-se o reconhecimento da responsabilidade civil da instituição financeira pelos prejuízos suportados pelo correntista. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1011425-72.2022.8.26.0604; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sumaré - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2025; Data de Registro: 07/03/2025)

Assim, a sentença deve ser parcialmente reformada para declarar a inexistência do contrato impugnado, determinando-se a baixa imediata e a vedação para que o banco réu desconto qualquer valor no futuro.

Nenhum valor foi debitado da conta do autor de forma indevida.

Como já dito, os débitos incidiram sobre os R\$ 10.000,00 que eram do banco, que o autor admite jamais haver contratado, mas que deixou em sua conta. E isso foi provado.

Portanto, também como já dito, esse dinheiro nunca pertenceu ao autor e o banco tinha mesmo o direito de realizar o estorno, embora o tenha feito de modo imperfeito.

Assim, determinar qualquer devolução acarretaria evidente enriquecimento ilícito ao autor.

O valor de R\$ 5.000,00 que foi efetivamente transferido para o outro golpista, o banco réu tem a identidade dessa pessoa que, aliás, consta no próprio extrato bancário do autor e, assim, poderá tomar contra ele as providências que entender cabíveis, observando-se, evidentemente, a legalidade.

Fato é que o autor não tem qualquer responsabilidade sobre a devolução de tais valores.

Quanto ao dano moral, não pode ser reconhecido.

Não há qualquer evidência de que o autor tenha sofrido algum tipo de lesão ou ofensa a direitos da personalidade.

Evidente que ocorreu a falha, mas houve tempo para que os débitos do banco não alcançassem, de fato, os rendimentos do autor.

Também não ocorreu qualquer negativação ou impedimento de acesso a crédito.

Assim, a sentença deve ser reformada para julgar parcialmente procedente o pedido.

As partes deverão repartir custas e despesas.

Honorários de 10% sobre o valor do proveito econômico (pedido condenatório afastado) em favor do advogado do réu.

E, em favor do advogado do autor, honorários de 10% sobre o valor da sucumbência (contrato declarado inexigível).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator