



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000293775

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008268-37.2024.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado PRIMEIRO MÉTODO PARTICIPAÇÕES E EMPREENDIMENTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), PAULO SERGIO MANGERONA E LÉA DUARTE.

São Paulo, 27 de março de 2025.

ROSANA SANTISO

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1008268-37.2024.8.26.0664

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Primeiro Método Participações e Empreendimentos Ltda

Comarca: Votuporanga

Voto nº 2.617

Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS COMPATÍVEIS COM O PERFIL FINANCEIRO DA EMPRESA. FALTA DE ZELO DA FUNCIONÁRIA. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA AFASTADA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou procedente a ação indenizatória, condenando a instituição financeira ao ressarcimento de R\$ 48.832,05, sob o fundamento de falha na prestação do serviço bancário. Busca o banco apelante a improcedência da ação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário que justifique a condenação da instituição financeira ao ressarcimento dos valores subtraídos por terceiros fraudadores; e (ii) verificar se houve culpa exclusiva da vítima.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos causados aos consumidores não se aplica quando demonstrado que a fraude decorreu exclusivamente da conduta do próprio cliente, sem qualquer falha na prestação do serviço bancário.

4. A funcionária da empresa, ao seguir instruções do suposto funcionário do banco réu e acessar site por ele indicado, viabilizou o acesso dos fraudadores às contas da empresa, caracterizando conduta determinante para a fraude.

5. As transações impugnadas não destoam do perfil financeiro da empresa, que, no mesmo mês no qual o golpe ocorreu, realizou operações de valores superiores às movimentações fraudulentas, afastando a obrigação do banco de bloqueá-las preventivamente.

6. Inexistente qualquer prova de vazamento de dados bancários atribuível à instituição financeira, a alegação de falha na segurança dos sistemas do banco não se sustenta.

7. A negligência da funcionária da empresa autora ao seguir instruções de um golpista, sem a devida conferência junto ao banco, configura culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo de causalidade e afastando a responsabilidade da instituição financeira.

IV. DISPOSITIVO

8. Recurso provido para julgar a ação improcedente.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, §§ 1º e 2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; TJSP, Apelação Cível 1000423-70.2024.8.26.0205, Rel. José Wilson Gonçalves, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 27/02/2025; TJSP, Apelação Cível 1002298-80.2023.8.26.0344, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 28/11/2024.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da r. sentença de fls. 115/116, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Posto isto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTES os pedidos e CONDENO o requerido a devolver os valores descontados da conta da parte autora no valor R\$ 48.832,05. A quantia deve ser atualizada monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data de cada desconto, acrescida de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação. Sucumbente, o requerido pagará as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação*”.

Sustenta o recorrente às fls. 119/130, em síntese, que:

a) não houve falha na prestação do serviço bancário ou vazamento de informações, de modo que não pode ser responsabilizado pelo golpe sofrido pela empresa apelada; b) a fraude ocorreu por culpa exclusiva da parte autora e de terceiros; c) inexistente nexo de causalidade entre o golpe sofrido e a conduta adotada pela instituição financeira; d) não há que se falar em ressarcimento de valores; e) a empresa recorrida não se desincumbiu de seu ônus probatório, na medida em que não comprovou nos autos os supostos prejuízos sofridos; f) é necessária a inversão da sucumbência. Pede provimento do recurso para que os pedidos formulados na inicial sejam julgados improcedentes.

Contrarrazões da recorrida às fls. 141/148, pelo improvimento do recurso.

É o relatório.

Fundamento e decidido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

No mérito, o recurso comporta acolhimento.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste em evidente relação consumo, pois a parte autora é destinatária final e econômica do serviço prestado pela instituição bancária, ora fornecedora dos serviços, incidindo a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

E como se verifica, a parte autora sustenta que, em 25.04.2024, uma de suas funcionárias recebeu uma ligação de um indivíduo que se identificou como Maikon, suposto gerente do banco réu. O golpista teria demonstrado conhecimento detalhado sobre as contas da empresa, incluindo informações sensíveis, como a existência de contas inativas e o e-mail cadastrado no sistema bancário. Sob orientação do falso gerente, a funcionária acessou um site indicado durante a ligação e realizou um procedimento de autenticação, acreditando estar protegendo as contas da empresa.

Alega a autora que, apenas ao final do procedimento, a funcionária percebeu que se tratava de um golpe, ao constatar o bloqueio das contas bancárias. Em contato com a gerente de nome Janaína, foi informada de que diversas transações fraudulentas haviam sido realizadas, totalizando um prejuízo de R\$77.898,55. As transferências, efetuadas de forma sucessiva e em valores elevados para o pagamento de tributos à SEFAZ-MG, deveriam, segundo a recorrida, terem sido identificadas como suspeitas pelo sistema de segurança do banco réu.

A requerente sustenta, ainda, que o golpista possuía informações confidenciais que somente poderiam ter sido acessadas por alguém com permissão para consultar o sistema interno da instituição financeira, evidenciando falha na segurança e na proteção dos dados da empresa. Por fim, afirma que, apesar dos esforços administrativos para reaver os valores, apenas parte da quantia foi restituída pelo banco, remanescendo um prejuízo de R\$ 48.832,05.

Assim, a questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira em indenizar a empresa vítima do

coloquialmente chamado “golpe da falsa central de atendimento”, de acordo com as circunstâncias do caso concreto.

No presente caso, contudo, não se verifica a ocorrência de qualquer falha na prestação do serviço bancário.

É dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados aos seus clientes. Dentre os deveres de segurança, se encontra aquele de evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes perpetradas por terceiros. Ocorre que não houve qualquer excepcionalidade no caso concreto que pudesse chamar a atenção para o acionamento dos mecanismos de segurança do banco.

No mesmo mês em que o golpe foi perpetrado, verifica-se que a parte autora realizou transferências de valores consideravelmente superiores aos movimentados pelos fraudadores, conforme comprovado pelas transações dos dias 5, 12 e 19 de abril de 2024 (fls. 37/39). Destacam-se, em particular, as movimentações do dia 19, que revelam a realização de múltiplas transações de elevado valor em um único dia, todas direcionadas a um mesmo destinatário, igualmente ao ocorrido no dia do golpe.

Além disso, o saldo disponível nas contas acessadas pelos golpistas demonstra que as transações impugnadas são compatíveis com o caixa financeiro da empresa recorrida (fls. 36 e 40). Não obstante, o banco réu ainda providenciou o estorno de parte dos valores (fls. 29/30), evidenciando a adoção de medidas para mitigar o prejuízo sofrido.

Diante desse contexto, não se verifica falha na prestação do serviço, pois não é razoável exigir que toda transação, ainda que dentro do perfil financeiro do cliente, seja previamente confirmada pela instituição financeira, sob o risco de se inviabilizar a atividade bancária.

Outrossim, embora a recorrida sustente que houve vazamento de dados da empresa, não há nos autos qualquer elemento probatório que corrobore tal alegação, nem tampouco que esse suposto vazamento tenha decorrido de falha do banco réu.

Insta salientar, ainda, que a funcionária da empresa optou por seguir todas as orientações do golpista, quando poderia ter adotado o

simples procedimento de verificar as informações repassadas por ele diretamente com a instituição financeira – o que foi feito somente após a consumação do golpe (quarto parágrafo - fl. 2) –, medida que teria evitado o ilícito.

Assim, não há que se falar em fortuito interno, pois as transações questionadas estavam dentro do perfil transacional da empresa, e não há prova de vazamento de dados. Dessa forma, por mais lamentável que seja o fato ocorrido com a autora, observa-se que houve descuido inescusável de sua parte.

Nessas circunstâncias, depreende-se que houve culpa exclusiva da requerente e de terceiros fraudadores nos fatos narrados, e não do banco. Destaque-se que, para que se configure a responsabilidade objetiva da instituição bancária, é necessário que haja comprovação de conduta, do dano e do nexo causal entre a conduta e o dano. Contudo, nenhuma conduta do réu, comissiva ou omissiva, possui nexo de causalidade com os danos sofridos pela autora, decorrentes exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores e da própria falta de zelo de sua funcionária. Nesse sentido:

*DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. **GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO.** SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. **Autora que foi vítima de falsa central de atendimento, recebendo ligação telefônica, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, culminando em operações bancárias. Autora que contribuiu para a prática fraudulenta.** Embora a responsabilidade do banco seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexo direto de causalidade. **Culpa exclusiva da autora caracterizada, e dolo de terceiro. Falha de prestação de serviços do banco não configurada. Operações que não destoam do perfil de movimentação financeira da autora. Recurso desprovido, majorando-se a verba honorária a cargo da apelante.** (TJSP; Apelação Cível 1000423-70.2024.8.26.0205; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Getulina - Vara Única; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)*

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Bancário. Golpe da falsa central de atendimento envolvendo envio de Link. Pretensão de restituição do valor transferido via pix ao golpista e indenização por dano moral. Sentença de parcial procedência condenando à indenização pelo dano material. Irresignação do réu. Cabimento. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Autora que clicou em link suspeito, acessou seu aplicativo mediante senha e token e possibilitou a concretização do golpe. Transferência realizada em valor que não destoa do perfil de consumidor da autora. Culpa exclusiva da vítima. Irresignação da autora pedindo condenação em danos morais. Não cabimento. Recurso prejudicado. Sentença reformada. RECURSO DO RÉU PROVIDO e RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO. (TJSP; Apelação Cível 1002298-80.2023.8.26.0344; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Marília - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024)

Ante o exposto, ***dou provimento*** ao recurso do banco réu para julgar a ação improcedente.

Em consequência, arcará a parte autora com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios sucumbenciais, os quais fixo em 10% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §§ 1º e 2º, do CPC.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO

RELATORA