



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000299410

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000710-54.2024.8.26.0101, da Comarca de Caçapava, em que é apelante WALMIR GOMES, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 27 de março de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação: 1000710-54.2024.8.26.0101

Apelante: Walmir Gomes

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Caçapava

Voto nº 9841

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade c/c danos materiais e morais. Empréstimo consignado e transferências bancárias realizados. "Golpe da falsa central". Fraudador que instruiu o requerente durante ligação telefônica. Comunicação ao banco após os eventos descritos. Descautela da vítima. Comunicação realizada por canal não oficial. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima. Inexistente o nexo de causalidade entre conduta do banco e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Prévia análise do perfil do usuário. Conduta que caracteriza mera liberalidade. Ausência de vinculação ou obrigação contratual nesse sentido. Sentença de improcedência mantida. Recurso improvido.

Trata-se de ação proposta por WALMIR GOMES em face de BANCO BRADESCO S.A. alegando, em síntese, que em 28/11/2023 recebeu uma ligação informando havia transações indevidas em sua conta e para protegê-la seriam necessários procedimentos de segurança. Contudo, o caso se tratava de um golpe. Diante disto, pleiteia a declaração de inexistência do débito, restituição dobrada de valores e indenização por danos morais.

Sobreveio a r. sentença de fls. 93/96, que julgou improcedente a ação e condenou o requerente ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como em honorários advocatícios no importe de 10% do valor da causa, observada a gratuidade processual concedida.

Inconformado, o requerente reclama a procedência de todos os pedidos iniciais.

O apelado apresentou contrarrazões recursais (fls. 121/148) requerendo a manutenção do julgado.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso interposto, uma vez preenchidos os requisitos legais.

A insurgência não merece provimento.

De rigor salientar que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se as contratações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

O requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade dos requeridos, como prestadores de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Frise-se por oportuno que, embora os avanços tecnológicos tenham possibilitado novas formas de contratação e aquisição de produtos e serviços em diversas esferas, garantindo, inclusive, celeridade nas transações, é importante que não se perca nesse caminho o princípio basilar nas relações de consumo, qual seja, a boa-fé objetiva, que tem como consectários o dever da transparência, da informação e da segurança para com os consumidores. Ademais, convém destacar a vulnerabilidade do requerente enquanto consumidor.

Pois bem.

Como depreende-se dos autos, o

requerente alega, à exordial, que possui conta junto ao banco requerido e, em 28 de novembro de 2023, recebeu ligação de pessoa que se identificava como preposto do requerido noticiando que havia transações indevidas em sua conta bancária, sendo instruído a adotar procedimentos de segurança na conta para evitar a retirada de dinheiro de modo indevido. O requerente alega que em razão do indivíduo não solicitar senha pessoal bancária, atribuiu como verdadeiro este contato. Aduz que após realizar as instruções do suposto funcionário, foi surpreendido com a realização de empréstimo e transferência bancária para conta de terceiro. O requerente não explicou qual seria o procedimento adotado.

O banco requerido, à contestação, afirmou que as transações foram realizadas por meio do celular do requerente com utilização de senha pessoal.

Neste sentido, tiro dos elementos de convicção coligidos que a parte requerente não se desincumbiu de comprovar a falha na prestação do serviço do requerido.

Isto porque o requerente não demonstrou quais procedimentos teria realizado em seu celular para realizar o suposto cancelamento. Salienta-se que, quando a vítima utiliza seu próprio celular ou outros

dispositivos pessoais para realizar empréstimos ou transações, como no caso em questão, é de se entender que o requerente se envolveu ativamente no processo de fraude ao realizar as instruções a pedido de criminosos, posto que a segurança do dispositivo pessoal da vítima também está sob a responsabilidade do cliente.

Como se sabe, cabe ao usuário a responsabilidade pelo sigilo de dados bancários, e da narrativa da inicial, bem como da sucessão do golpe, verifica-se que o requerente forneceu informações confidenciais, conduta determinante para a ocorrência dos eventos.

Neste sentido, o nexo de causalidade entre conduta do requerido, Banco Bradesco S.A., e o dano se interrompe no que concerne à culpa de terceiro. É certo que o prejuízo causado ao requerente não dependeu da ingerência do requerido. Como se observa, a comunicação se deu por canais não oficiais e no que se refere aos contratos de empréstimo impugnado, em que pese o requerente, ao que tudo indica, ter sido ludibriado por promessa falsa de cancelamento de empréstimo.

Frisa-se que quanto ao alegado vazamento de dados, de fato, para efetuação da fraude certamente foi necessário que informações sigilosas chegassem ao conhecimento dos criminosos. Entretanto,

o requerente não se desincumbiu de demonstrar que tal vazamento de dados se deu no ambiente interno da instituição bancária.

É conhecida a pluralidade de aparelhos eletrônicos como computadores e celulares utilizados no dia a dia. Também não se ignora a vastidão da disseminação de informações por diversos bancos de dados em diversos sítios. Seria até mesmo possível que o próprio aparelho do apelado tenha sido alvo de invasão e roubo de informações. Dessa forma, diante da pluralidade de fontes de informação pelas quais a prática delituosa pode ter sido praticada, não é possível deduzir que o vazamento de informações se deu dentro da instituição bancária.

Também cabe ressaltar que a ligação telefônica e o contato ter se dado por aparente canal legítimo não aponta para falha na prestação do serviço. Isto porque é cediço que criminosos possuem ferramentas capazes de mascarar o telefone de origem para se passar por outras pessoas.

Decerto, a parte requerente concorreu para a prática da alegada fraude, pois faltou cautela necessária. Em que pese ligação telefônica possuir aparência de legitimidade e os criminosos terem levado o requerente a acreditar que a agência bancária em

questão estava entrando em contato, existem outros canais oficiais do banco para buscar informações acerca da legitimidade do contato. No caso, o requerente apenas acreditou e acatou passivamente todos os comandos dos estelionatários, sem buscar confirmar a verdade daquele contato.

No mais, também não cabe qualquer alegação no sentido de que era obrigação da instituição financeira não ter aprovado as transações efetuadas conforme o perfil do usuário, visto que a providência reclamada, quando realizada, constitui liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando, sendo certo que a análise do perfil do cliente implica prestação de serviço e, portanto, custo ao fornecedor.

Relevante destacar que a vinculação do fornecedor se limita aos serviços que presta e quanto ao avençado entre as partes contratantes, de modo que, se a análise de transações a partir do perfil do consumidor não está nos limites do vínculo a que se obrigou o fornecedor, limitada a atuação nesse sentido à mera liberalidade, visando a auxiliar o correntista na prática de suas transações, não significando obrigar o fornecedor a esse serviço.

Pondere-se, ainda, que instituídos em contrato os limites diários de transações (não

demonstrado que o suposto limite estipulado teria sido excedido), não se pode exigir do apelante a verificação quanto ao enquadramento da operação no perfil de gastos do usuário, vez que o estabelecimento de limitações diárias para operações por sistema eletrônico constitui prévia autorização ao banco para acatamento de ordens, sem questionamento acerca do perfil habitual.

E como se observa, a operação que resultou na transferência *bancária* foi efetuada dentro da plataforma do Banco Mercantil do Brasil com autorização do requerente, realizadas através do usuário do requerente e de senhas pessoais e intransferíveis. Sob tais circunstâncias, o banco não poderia agir para impedir a fraude.

A esse respeito, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

(...) há de se verificar que não há nos autos nada que comprove que as compras realizadas pelos fraudadores saíram substancialmente da média do consumo do cartão do autor. E, ainda que assim não fosse estando dentro do limite estabelecido entre as partes (cliente e instituição financeira), a compra será realizada. Portanto, no caso dos autos, pelo tanto que já se viu, nem de longe é possível dizer de culpa imputável ao Banco, mas sim do próprio autor, cabendo-lhe suportar os consequentes prejuízos." (TJSP; Apelação Cível 1002212-58.2019.8.26.0568; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11a Câmara de Direito Privado; Foro de São João da Boa Vista - 2a Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2020; Data de Registro: 18/06/2020).

In casu, a hipótese é de incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor,

que exclui a responsabilidade da instituição financeira pela culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, circunstâncias excludentes do nexo causal.

Portanto, caracterizada a culpa exclusiva da vítima e terceiro, hipóteses de excludente de responsabilidade, não há que se falar em inexigibilidade dos valores, e tampouco na condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos materiais, sendo de rigor a improcedência dos pedidos formulados.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. APELAÇÃO. Irresignação da autora. Alegação de que as movimentações financeiras realizadas fogem de seu perfil de consumo. Não verificação. Suposto golpe, que culminou na realização de uma única transferência via PIX. Caso em que não é possível observar padrão de fraude ou falha na prestação de serviços. Demandante que não logrou êxito em demonstrar o fato constitutivo de seu direito, ônus que lhe incumbia. Inteligência do artigo 373, I, do CPC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004187-79.2024.8.26.0297; Relator Desembargador(a): Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. I. CASO EM EXAME. 1. Autor alega ter sido vítima de fraude bancária, resultando em uma única transferência indevida mediante PIX no valor de R\$ 1.999,00. 2. Sentença de improcedência. 3. Recurso do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 4. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos alegados. III. RAZÕES DE DECIDIR. 5.

Suposta fraude bancária, que culminou na realização de uma única transferência via PIX. Caso em que não é possível observar padrão de fraude, destoando do perfil do correntista, ou falha na prestação de serviços. Extrato bancário do autor revelando intenso movimento de operações via PIX e com valor até superior ao da transação impugnada. Parte autora que não se desincumbiu de seu ônus probatório (art. 373, I, do C.P.C.). IV. DISPOSITIVO. 6. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1039623-03.2023.8.26.0405; Relator Desembargador (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025)

AÇÃO CONDENATÓRIA operação via pix não reconhecida autora que alegou ter sido vítima de fraude banco réu que juntou extratos bancários dos últimos dois anos, abrangendo longo período antes e depois do dia dos fatos diversas operações via pix, tanto para créditos como para débitos, em valores muito semelhantes ao da operação impugnada na ação impossibilidade de reconhecer esta única operação como fraude, pois não destoa do perfil de consumo - sentença mantida honorários majorados - recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1008186-61.2023.8.26.0269; Relator Desembargador (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 1ª Vara Cível; j. em 12/06/2024; g.n.).

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCO. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". INEXISTÊNCIA DE PROVAS DE VAZAMENTO DE DADOS. INEXISTÊNCIA DE FALHA DE SEGURANÇA. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. FALTA DE CAUTELA. AFASTADA A CONDENAÇÃO DO BANCO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÕES. 1. Autora foi vítima do conhecido "golpe da falsa central de atendimento", tendo recebido mensagem SMS de criminosos que, se passando por atendentes do banco, a convenceram a baixar um aplicativo, a informar seus dados bancários e os códigos de acesso à sua conta. Com isto, os criminosos acessaram sua conta mantida junto ao banco requerido, contrataram dois empréstimos em seu nome e transferiram os valores para terceiros, totalizando R\$ 2.850,00. 2. A jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado o vazamento indevido de informações. 3. Não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados da consumidora. Autora foi vítima de "phishing", ou seja, de golpe em que

criminosos dispararam mensagens em massa para inúmeros números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais bancos. 4. O golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela da autora, pois ela confessou no Boletim de Ocorrência que seguiu a orientação dos criminosos baixando um aplicativo e informando todos os seus dados sigilos de acesso para eles, sem em nenhum momento suspeitar de tal conduta nem contatar previamente o banco pelos canais oficiais de atendimento. 5. Assim, não houve qualquer falha na prestação do serviço por parte do banco a legitimar a sua responsabilização pelo ocorrido, mas sim culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. 6. Sentença reformada para afastar a declaração de inexigibilidade dos contratos e as condenações. Recurso provido. (TJSP, Apelação Cível 1010434-34.2022.8.26.0269, Desembargador(a): Léa Duarte, Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), Data do julgamento: 24/07/2024, Data de publicação: 24/07/2024).

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. restituição de valores e indenização por dano moral - Transações fraudulentas realizadas por criminosos em nome da autora causadora de prejuízo de R\$48.334,97 – Golpe do falso funcionário e da falsa central de relacionamento – Transferências e contratação de empréstimo por criminosos que somente se concretizou em razão da autora ter instalado o aplicativo "Anydesk" e permitido o acesso remoto de seu aparelho pelos fraudadores - Falha na prestação do serviço não evidenciada – Fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor verificados - Ausência dos pressupostos do dever de indenizar – Incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, incs. I e II, do CPC - Improcedência decretada nesta instância ad quem – Recurso provido. (TJSP, Apelação Cível 1052039-45.2023.8.26.0100, Desembargador(a): Correia Lima, Órgão julgador: 20ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 01/08/2024, Data de publicação: 01/08/2024).

APELAÇÃO DA AUTORA – Golpe da Falsa Central Telefônica – Autora que se descuidou do seu dever de guarda de seus recursos financeiros, realizando manobras em seu dispositivo móvel sob orientação de estelionatário que se passou por funcionário do banco em ligação telefônica – A mando do golpista, sob a premissa de cancelar uma transferência PIX realizada em sua conta, a autora baixou um aplicativo em seu celular – Posteriormente, foram realizadas as transações impugnadas nesta lide – Situação que se deu fora da agência,

através de número de telefone não oficial da instituição financeira – Falha do serviço não verificada – Transações que se deram mediante aparelho celular da autora, com uso de senha e token – Fortuito externo sobre o qual a instituição financeira não possui qualquer ingerência e, por isso, não pode ser responsabilizada – PRECEDENTES DO TJSP – Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP, Apelação Cível 1000800-52.2022.8.26.0127, Desembargador(a): M.A. Barbosa de Freitas, Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), Data do julgamento: 30/07/2024, Data de publicação: 30/07/2024).

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

Diante do decidido, a verba honorária deverá ser acrescida de 1% (um por cento) a título de honorários recursais pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais.

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator