



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000306956

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004397-42.2023.8.26.0176, da Comarca de Embu das Artes, em que é apelante EDIMAR FERREIRA TOMAZ DIAS (JUSTIÇA GRATUITA), 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), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004397-42.2023.8.26.0176

Apelante: Edimar Ferreira Tomaz Dias

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Embu das Artes - 2ª Vara Judicial

Juiz(a) de 1ª Instância: Diana Cristina Silva Spessotto

Voto nº 2638

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO
DESPROVIDO.**

I. CASO EM EXAME:

Apelação interposta por Edimar Ferreira Tomaz Dias contra Banco Bradesco S.A., visando à declaração de inexistência de débito, repetição do indébito e indenização por danos morais, alegando falha na segurança dos dados pelo banco, que resultou em transferências e empréstimos indevidos.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na segurança do banco que justifique a responsabilidade objetiva pela fraude ocorrida na conta da autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

A relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, mas a inversão do ônus da prova não é automática sem verossimilhança das alegações.

A autora agiu de forma autônoma ao interagir com fraudadores, sem intervenção do banco, caracterizando culpa exclusiva da vítima, não havendo nexo causal entre a conduta do banco e os danos sofridos.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco não se configura em casos de culpa exclusiva da vítima. 2. A ausência de prova de vazamento de dados pelo banco afasta a responsabilidade objetiva.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 2º, caput; art. 3º, caput e § 2º; art. 6º, VIII; art. 14, § 1º e § 3º, II. Código de Processo Civil, art. 487, inc. I; art. 85, § 11º; art. 1.026, § 2º. **Jurisprudência Citada:** TJ/SP, Apelação Cível 1010748-35.2021.8.26.0068, Rel. Des. Paulo Alcides, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 24.05.2022. TJSP, Apelação Cível 1019301-91.2023.8.26.0071, Rel. Des. Pedro Ferronato, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), j. 04.10.2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença proferida às fls. 254/257, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos termos do art. 487, inc. I, do CPC. Condenou a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios em favor do patrono da parte requerida, em 10% do valor da causa, ressalvada a gratuidade da justiça.

Inconformado, apela a autora (fls. 260/273) alegando que o banco falhou em garantir a segurança de seus dados e transações, permitindo que fraudadores acessassem sua conta e realizassem transferências e empréstimos indevidos. Com base na responsabilidade objetiva do banco, prevista no Código de Defesa do Consumidor (CDC), e na jurisprudência que reconhece a culpa concorrente em casos de fraude bancária, o recurso pede a reforma da sentença para condenar o banco ao pagamento dos valores indevidamente retirados e à indenização por danos morais, argumentando que a instituição financeira não cumpriu com seu dever de segurança e proteção aos dados do consumidor.

Recurso tempestivo e dispensado de preparo ante à gratuidade concedida na origem (fl. 68).

Contrarrazões vieram às fls. 277/287.

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação em danos morais, proposta por Edimar Ferreira Tomaz Dias em face de Banco Bradesco S.A.

Narra a parte a autora que recebeu uma mensagem aparentemente enviada por um funcionário do réu, questionando a validade de uma transação que ela afirma não ter realizado. Em consequência disso, a autora seguiu as instruções recebidas, que a orientaram a contatar um número específico. Após seguir essas

orientações, realizou várias transferências para estelionatários, utilizando montantes disponíveis em sua conta, além de valores provenientes de limites de crédito e um novo empréstimo que ela contratou durante esses eventos. Alega-se que os golpistas possuíam dados pessoais do autor que apenas a parte ré deveria conhecer. Com fundamento nesses fatos, foi requerida a declaração de inexistência do débito, bem como a condenação da ré a ressarcir os valores indevidamente transferidos e a pagar indenização por danos morais.

Devidamente citado, o banco réu apresentou contestação (fls. 133/177), argumentando, quanto ao mérito, que se trata de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, assegurando que não houve falha na segurança e que as transações foram realizadas mediante dispositivo previamente autorizado pela autora, utilizando sua senha pessoal. Com base nesses argumentos, requereu a improcedência da demanda.

Réplica às fls. 222/237.

Por fim, sobreveio a r. sentença de improcedência nos termos já relatados.

Decido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação apresentada. Contudo, no mérito, o recurso não merece provimento.

É certo que a relação estabelecida entre as partes se submete ao Código de Defesa do Consumidor, em que a autora é pessoa física que utiliza serviço como destinatária final, enquadrando-se no conceito de consumidor (art. 2º, caput, do CDC), e o banco apelado é pessoa jurídica privada que desenvolve atividade de prestação de serviços (art. 3º, caput, do CDC).

Vale ressaltar que o § 2º do art. 3º do CDC elenca como serviço qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, “*inclusive as de natureza bancária, financeira e de crédito*”, tendo a Súmula 297 do STJ sedimentado o entendimento de que “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

às instituições financeiras”.

Porém, a aplicação do CDC não exime o consumidor de produzir a prova do fato constitutivo de seu direito, assim como a inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90, não se dá de forma automática, posto que ausente a verossimilhança das alegações.

Ao contrário do que sustenta a apelante, não se tem por configurado, no caso em tela, o nexo causal entre os danos ocorridos e eventuais condutas comissivas ou omissivas atribuíveis ao apelado.

Na hipótese em apreço, o que se constata é que a recorrente agiu de forma autônoma e direta ao interagir com os indivíduos fraudadores, por via telefônica, sem qualquer intervenção ou contribuição do apelado, posto que a transferência das quantias foi realizada sob a premissa de estar a apelante efetuando transação legítima, de sorte que a culpa deve recair exclusivamente sobre si, que não tomou as precauções necessárias para verificar a idoneidade das operações que estava realizando.

Ora, não se cuida de fortuito interno, eis que os atos foram praticados fora do âmbito da atividade bancária dos réus, por ato voluntário da autora.

Não se vê por onde atribuir à instituição financeira nenhuma responsabilidade, principalmente porque a autora não se utilizou dos canais oficiais para aferir a alegação da tentativa de transação de valor em sua conta, tampouco demonstrou que conferiu os dados antes de dar sequência ao que determinado.

A cautela era simples, e a autora agiu com culpa exclusiva (art. 14, § 3º, II, do CDC). Claramente o réu não responde pelo infortúnio.

Ademais, a jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento/golpes de falso funcionário quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor e o induziu a erro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido:

INDENIZATÓRIA. Improcedência. Inconformismo da autora. Acolhimento. Aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ). Elementos apresentados indicam ter a apelante sofrido o 'golpe do boleto falso'. Hipótese em que o documento falsificado foi capaz de induzir em erro a vítima, parte hipossuficiente da relação negocial. Fraude perpetrada por terceiro com a utilização dos dados sigilosos inerentes ao contrato de financiamento de veículo. Verificada a falha na prestação dos serviços. Dano moral 'in re ipsa'. Indenização a tal título, fixada em R\$10.000,00, atende a finalidade punitiva/reparatória. Sentença reformada. Ônus sucumbencial atribuído ao requerido. RECURSO PROVIDO” (TJ/SP - Apelação Cível 1010748-35.2021.8.26.0068; Relator Des. Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 24/05/2022).

Entretanto, no presente caso não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados da consumidora. A autora, na verdade, foi vítima de "phishing", ou seja, de golpe em que criminosos disparam ligações e/ou SMS 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 ou não.

O golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela da autora. Da narrativa inicial e o boletim de ocorrência (fls. 30) verifica-se que recebeu mensagem e entrou em contato com o número informado e seguiu as orientações dos criminosos, sem em nenhum momento suspeitar de tal conduta, nem contatar previamente o banco pelos canais oficiais de atendimento.

Conforme a própria descrição apresentada pela parte autora, ela agiu com descuido ao confiar em um suposto representante do corréu e ao seguir procedimentos bancários sob orientação de uma pessoa contatada por telefone, sem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

verificar previamente a legitimidade dessa pessoa. Portanto, nota-se que a autora forneceu vários elementos que contribuíram significativamente para o sucesso do golpe.

É fato notório o evidente dissabor pelo qual passa, porém, infelizmente, não há mais ninguém a se responsabilizar no presente caso a não ser a própria autora.

Assim, pode-se concluir que as transações impugnadas foram autorizadas pela parte autora que, de forma imprudente, não adotou o nível de cautela esperado do homem médio, não havendo falha da atividade do banco réu com consequente imprudência.

Não se olvida que as instituições bancárias possuem responsabilidade objetiva, quando se trata de risco de sua atividade, o que se denomina fortuito interno, conforme enunciado da Súmula 479, do C.STJ, o que decorre do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Porém, na hipótese específica dos autos, evidente que o caso se trata de fortuito externo, decorrente da culpa exclusiva da vítima e/ou terceiro, que tem o condão de romper o nexo causal entre o fato e o prejuízo, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Aliás, forçoso frisar que é de conhecimento notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias, no sentido de não se fornecer quaisquer dados pessoais e sigilosos a quem quer que seja, em especial ao receber ligações, mensagens de texto via SMS ou aplicativo Whatsapp, ou atender as solicitações de interlocutor desconhecido.

Recomenda-se ainda que, antes de confirmar qualquer pagamento ou transferência de valores, o correntista confira adequadamente os dados da operação bancária solicitada, tais como valor e nome do beneficiário.

Porém, aqui, a demandante agiu de forma absolutamente incauta, o que caracteriza sua culpa exclusiva. No caso concreto, não há como admitir qualquer hipótese de responsabilidade, ainda que concorrente, com a instituição financeira.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido e corroborando o acima exposto, é o entendimento deste E.
TJSP:

CONTRATO BANCÁRIO – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por dano moral – Golpe do SMS - Sentença de improcedência – Recurso de apelação visando à responsabilização do apelado em decorrência de suposta falha na prestação de seus serviços – Impossibilidade - Não há comprovação de falha na prestação dos serviços disponibilizados pelo apelado – Negociação realizada pela apelante diretamente com os fraudadores - Vítima que não observou seu dever de cuidado - Fortuito externo – Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro configurada – Art. 14, § 3º, II, do CDC – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1019301-91.2023.8.26.0071; Relator (a):Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Bauru -1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/10/2024; Data de Registro: 04/10/2024).

Pelo que, diante de tais circunstâncias, voto pelo **DESPROVIMENTO** ao recurso. Diante do decidido, majoro os honorários de sucumbência devidos para 15% do valor da causa, nos termos do artigo 85, § 11º, do Código de Processo Civil, ressalvada a gratuidade concedida na origem.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

RUI PORTO DIAS

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO