



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308508

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001477-29.2024.8.26.0025, da Comarca de Angatuba, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante MARIA TERESA MONTEIRO DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **dá-se provimento ao recurso do banco réu, restando prejudicada a apreciação do apelo da autora. v.u.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 30 de março de 2025.

SALLES VIEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 51128

APEL. N°: 1001477-29.2024.8.26.0025

COMARCA: ANGATUBA – VARA ÚNICA

APTES. : BANCO BRADESCO S/A e MARIA TERESA MONTEIRO DE OLIVEIRA

APDOS. : OS MESMOS

JUIZ PROLATOR: LUCIENE DE CARVALHO SHIMIZU

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – DANOS MATERIAIS E MORAIS – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO – GOLPE – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS – TRANSFERÊNCIA PARA TERCEIRO – FRAUDE – I- Sentença de parcial procedência – Apelos de ambas as partes – II- Relação de consumo caracterizada – Autora que foi contatada, via ligação telefônica, por terceiro desconhecido e, seguindo estritamente suas orientações, foi induzida a erro a celebrar contratos de empréstimo e realizar transferência para terceiro – Autora que deveria ter agido com diligência, entrando em contato diretamente com o banco réu por meio dos seus canais oficiais de comunicação disponibilizados por ele, para questionar a veracidade do procedimento indicado por pessoa desconhecida – Banco réu que não participou da fraude e nem tinha como evitá-la – Ausência de falha ou defeito na prestação de serviços pelo banco réu – Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação do réu com a fraude perpetrada pelo terceiro – Inaplicabilidade, ao caso, da Súmula nº 479 do STJ – Fraude perpetrada por culpa da própria autora, que faltou com seu dever de cuidado – Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC – III- Sentença reformada – Ação improcedente – Ônus sucumbenciais carreados à autora, observada a gratuidade processual – Apelo do banco réu provido, prejudicada a apreciação do apelo da autora.”

Apelo do banco réu em face da r. sentença de parcial procedência, proferida nos autos da ação de inexigibilidade de débito c.c. reparação de danos materiais e morais.

Sustenta a legalidade das transações, que foram realizadas sem quaisquer irregularidades. Aduz que inexistiu falha no sistema bancário e que não há provas de que os fraudadores tinham dados sigilosos da autora. Alega que os empréstimos e a transferência foram realizados de livre e espontânea vontade pela autora, por meio de seu celular e com utilização de sua senha pessoal. Assevera que houve culpa exclusiva da autora ou de terceiro, o que exclui a responsabilidade do banco. Afirma ser indevida a restituição de valores. Acaso assim não se entenda, pleiteia o reconhecimento da culpa concorrente da autora. Pugna pela fixação do termo inicial de incidência da correção monetária a partir da citação. Pleiteia a devolução dos valores creditados em favor da autora, autorizando-se a compensação. Requer o total provimento do recurso, para reformar a r. sentença, julgando-se improcedente a ação (fls. 187/202).

Apela, também, a autora, pugnando, apenas, pela condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais, que entende terem restado caracterizados, bem como pelo afastamento da sucumbência recíproca (fls. 210/219).

Contrarrazões da autora e do banco réu, respectivamente, às fls. 224/232 e 233/243.

É o relatório.

Trata-se de ação de inexigibilidade de débito c.c. reparação de danos materiais e morais, movida por Maria Teresa Monteiro de Oliveira em face de Banco Bradesco S/A.

Alega a autora que é titular de conta corrente junto ao banco réu.

Aduz que, no dia 06/08/2024, recebeu uma ligação do banco réu, por meio da qual o interlocutor, que se identificou como sendo Adriano Lopez, gerente da conta da autora, informou que sua conta estava sendo invadida.

Esclarece a autora que a ligação durou horas e que, acreditando que era do banco, seguiu todas as orientações dadas pelo interlocutor. Ao final, foi orientada a comparecer a sua agência no dia seguinte.

Ocorre que, no dia seguinte, ao chegar à agência bancária e perguntar pelo supostos gerente, a autora foi informada que o mesmo não existia e que ela tinha sido vítima de uma golpe, tendo sido contratados dois empréstimos, nos valores de R\$3.359,67 e R\$500,00, e realizada uma transferência no valor de R\$10.000,00 para Debora Rodrigues dos Santos (fls. 22/25)

A autora, então, lavrou Boletim de Ocorrência sobre os fatos (fls. 20/21) e contestou referidas transações junto ao banco réu, mas não obteve êxito na solução do problema.

Sentindo-se lesada, uma vez que as movimentações não ocorreram por sua vontade, ingressou a autora com a presente ação, pugnando pela declaração de inexigibilidade das transações impugnadas, bem como pela condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Deu-se à causa o valor de R\$24.108,88 (fls. 12).

Em primeira instância, a ação foi julgada parcialmente procedente, para, afastando-se o pedido de indenização por danos morais, declarar inexigível a quantia de R\$4.224,88, referente aos contratos de empréstimo n°s 507069515 e 507098308, bem como para condenar o banco réu a restituir à autora o valor de R\$10.000,00. Reconhecida a sucumbência recíproca.

Contra esta decisão insurgem-se as partes.

Por uma questão de técnica de julgamento, analisa-se, primeiro, o recurso do banco réu.

A priori, esclareça-se que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos artigos 2º e 3º do CDC.

Na espécie, o ponto controvertido está na ocorrência de falha na prestação de serviços por parte do banco réu, que teria ensejado os danos causados à autora.

Os elementos coligidos aos autos, porém,

não evidenciam que tenha a instituição financeira ré concorrido para prática do evento danoso.

Em princípio, é de se ressaltar que, embora alegue a autora que tenha recebido ligação telefônica do banco réu, inexistente nos autos qualquer prova neste sentido.

Ainda que assim não fosse, a autora deveria, em verdade, ao ser contatada por terceiro se dizendo funcionário do banco, ter agido de forma mais diligente, entrando em contato com o banco réu apenas por meio de seus canais oficiais, que são amplamente divulgados em seu sítio eletrônico, e não estabelecer contato com número desconhecido.

No mais, como relatado no Boletim de Ocorrência, as ordens do terceiro desconhecido foram estritamente seguidas pela autora, que foi induzida a erro a celebrar dois contratos de empréstimo e realizar uma transferência para terceiro de nome Debora Rodrigues dos Santos (fls. 22/25).

Não é de se olvidar, neste aspecto, que tais transações foram realizadas de forma eletrônica, pela internet, com o celular da autora.

Na hipótese dos autos, não há comprovação de conhecimento pelos fraudadores acerca de dados pessoais guardados na relação estabelecida entre as partes, de modo que não há indícios de que tenha ocorrido falha no sistema bancário, ou mesmo vazamento de informações sigilosas por parte do réu.

Não se vislumbra, portanto, na espécie, culpa da instituição bancária, que não participou da fraude, nem tinha como evitá-la.

Ressalte-se, como acima já mencionado, que caberia à autora a diligência de entrar em contato diretamente com o banco réu por meio dos seus canais oficiais de comunicação disponibilizados por ele, para questionar a veracidade do procedimento indicado por pessoa desconhecida.

Não tem a instituição financeira meios para evitar que o consumidor, por uma falta de cuidado grosseira, tome a iniciativa de seguir orientações de um terceiro e realize transferência para terceiro

desconhecido.

Não é de se olvidar, ademais, que a alegação da autora de que as transações questionadas destoam de seu perfil de consumo não prospera, uma vez que, consoante se extrai do documento de fls. 15, a autora possuía diversos empréstimos bancários.

Assim, no caso dos autos, a culpa é exclusiva do consumidor, de modo que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada.

Não se nega que o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, conforme entendimento pacificado no enunciado da Súmula nº 479 do STJ.

Contudo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação da instituição financeira ré com a fraude perpetrada pelo terceiro.

Trata-se de verdadeiro fortuito externo, que afasta a incidência da Súmula 479 do STJ.

No presente caso, evidente não ter qualquer ato do banco réu contribuído para a fraude, que se deve ao notório descuido da autora que confiou em ligação telefônica recebida de terceiro desconhecido e seguiu as orientações por ele passadas.

Nítida, então, a desídia da autora, que não pode ser imputada ao réu.

De tal sorte, a fraude foi perpetrada por culpa da própria autora, que faltou com o seu dever de cuidado, na medida em que confiou em orientações passadas por terceiro desconhecido e, ainda que induzida a erro, inadvertidamente, contratou empréstimos e realizou transferência para terceiro.

A hipótese vertente, desta forma, efetivamente não autoriza a aplicação da Súmula nº 479 do STJ, porquanto não verificado qualquer fortuito interno em relação ao banco que pudesse indicar sua participação no evento danoso.

Ainda que a instituição financeira, como prestadora de serviços, tenha a obrigação de prevenir a

ocorrência de fraudes, na hipótese em análise não se poderia exigir que esta conferisse a idoneidade da destinação do numerário, já que foi a própria autora, ainda que induzida a erro, quem efetuou as transações.

Desta feita, não se identifica falha ou defeito na prestação de serviços pelo banco réu, sendo a hipótese de culpa exclusiva do consumidor.

Aplicável, portanto, o disposto no art. 14, §3º, inciso II, do CDC, que assim dispõe:

“§3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

II- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”.

Por analogia, veja-se a jurisprudência:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – AUTOR VÍTIMA DE GOLPE DO APLICATIVO WHATSAPP – TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS SOLICITADAS POR TERCEIRO – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DO AUTOR – Insurgência do autor contra a sentença que julgou improcedente a ação de indenização por danos morais e materiais – Não acolhimento – Golpe realizado por terceiro em aplicativo de 'WhatsApp' – Responsabilidade dos réus não caracterizada – Improcedência da ação que era de rigor – Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso não provido.” (TJSP; 11ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1027956-05.2021.8.26.0562; Rel. Marino Neto; julgado em 24/05/2023).

“APELAÇÃO – Ação indenizatória – Golpe do whatsapp – Sentença de improcedência – Recurso do autor – Transferência de valor para conta de terceiro desconhecido via PIX – Inexistência de vício de consentimento – Falha na prestação do serviço do banco réu não evidenciada – Culpa exclusiva do autor configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Ausência de provas que demonstrem o nexo de causalidade entre o dano e a conduta do réu – Provas encartadas aos autos insuficientes – Necessário o mínimo de corroboração por elementos idôneos – Inocorrência de danos morais – Precedentes – Fixação de honorários recursais – Sentença mantida – Recurso não provido.”
(TJSP; 15ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº

1122966-70.2022.8.26.0100; Rel. Achile Alesina; julgado em 24/05/2023).

"APELAÇÃO – Ação de reparação por danos materiais e morais cumulada com pedido de declaração de inexistência de débito – Golpe da 'falsa central telefônica' ou do 'falso funcionário' – Recurso da parte autora. (...) MÉRITO – Autora que não comprovou ter entabulado conversa por meio dos canais oficiais da instituição financeira – Narrativa da recorrente sugere que a autora colaborou para a efetivação das operações impugnadas – Conjunto probatório aponta para inexistência de falha na prestação do serviço e que a conduta da parte autora foi determinante no sucesso da empreitada criminosa, de modo que o nexu causal foi rompido – Ainda, não restou evidenciado nos autos a ocorrência de vazamento de dados pessoais da demandante ou a existência de informações privilegiadas pelo terceiro – Transações que foram efetuadas pelo token habitual da autora – Prejuízo narrado que decorreu de culpa exclusiva da vítima e de fato de terceiro – Inteligência do artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor – Precedentes desta Colenda Câmara – (...) Sentença mantida. CONCLUSÃO: AFASTADA A PRELIMINAR, NO MÉRITO RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; 24ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1000706-23.2023.8.26.0369; Rel. Jonize Sacchi de Oliveira; julgado em 20/06/2024).

Assim, não há como se atribuir qualquer responsabilidade ao banco réu, uma vez que o golpe aconteceu de forma totalmente alheia à intervenção dos prepostos do fornecedor ou de seus intermediários.

De rigor, portanto, a reforma da r. sentença, para o fim de julgar improcedente a ação.

Sucumbente, deverá a autora arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios dos patronos do réu, que se fixa, nos termos do art. 85, §2º, do NCPC, em 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual.

Julgada improcedente a ação, resta prejudicada a apreciação do apelo da autora.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso do banco réu, restando prejudicada a apreciação do apelo da autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Salles Vieira, Relator