



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000326079

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000786-08.2024.8.26.0480, da Comarca de Presidente Bernardes, em que é apelante ROZANI APARECIDA MARIS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S.A..

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: **Negaram 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), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1000786-08.2024.8.26.0480
Apelante: Rozani Aparecida Maris da Silva
Apelado: Banco Bradesco S.a.
Foro e vara de origem: Foro de Presidente Bernardes/Vara Única

Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO ATENDENTE. EMPRÉSTIMO CONTRATADO PELA AUTORA E TRANSFERIDO A TERCEIROS. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexigibilidade de empréstimo e indenização por danos morais. A autora alegou ter sido vítima de golpe praticado por terceiros, que se passaram por funcionários do banco e a induziram a contratar e transferir valores oriundos de empréstimo para conta de terceiros.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se o banco pode ser responsabilizado pelos danos sofridos pela autora em razão da fraude praticada por terceiros.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, conforme a Súmula 479 do STJ, não se aplica quando há culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro.

4. A autora, de forma voluntária, realizou transferências para contas de terceiros, sem qualquer relação com o banco, o que configura negligência e ausência de falha na prestação do serviço bancário.

5. O banco não teria como impedir a consumação do golpe, pois os criminosos se aproveitaram da falta de cautela da autora, afastando-se a responsabilidade da instituição financeira.

6. Não comprovada coação ou vício de consentimento na contratação do empréstimo, mantém-se sua validade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

a) O banco não responde por fraudes bancárias quando há culpa exclusiva da vítima, que voluntariamente fornece dados e realiza transações em favor de terceiros.

b) A contratação voluntária de empréstimo, sem comprovação de coação ou vício de consentimento, mantém sua validade.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 355, I; art. 487, I; CDC, arts. 14 e 17.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1015945-07.2023.8.26.0001.

Os argumentos apresentados pelo autor em seu recurso em que pretende a reforma da sentença, com a procedência dos pedidos iniciais, já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de

direito novo relevante a ser apreciado:

“I - RELATÓRIO

ROZANI APARECIDA MARIS DA SILVA ajuizou AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA em face de BANCO BRADESCO S/A. Narrou que em 10/04/2024 recebeu uma ligação do telefone nº (18) 3262-1112, que pertence à parte ré (Agência 0042 de Presidente Bernardes). O interlocutor questionou se a parte autora estava realizando um empréstimo no valor de R\$ 9.753,45. Ao negar a transação, o atendente informou que a parte autora estava sendo vítima de um golpe. Verificou em seu aplicativo que havia o depósito de R\$ 9.753,45 a título de empréstimo pessoal em seu nome e foi até a agência bancária para cancelar o empréstimo. O interlocutor informou que a parte autora deveria transferir o valor para uma conta corrente do Banco PAN, em nome de terceiros. O gerente da agência se negou a ajudá-la por estar fora do horário de atendimento, então, acabou transferindo parte do valor à terceiros, conforme instrução do interlocutor. Em seguida, após iniciar um tumulto na agência bancária, foi atendida pelo gerente que informou que, na realidade, ela havia caído em um golpe. Não foi possível realizar o estorno do empréstimo pessoal porque a parte autora havia transferido parte do valor à terceiros e ficou sem saldo. Então foi obrigada a contratar outro empréstimo pessoal no valor de R\$ 2.400,00 a ser pago em 36 parcelas de R\$ 245,53, para complementar o valor para estorno ao requerido. Sustenta que a ligação sobre o empréstimo pessoal foi realizada pelo telefone da agência da parte requerida, tratando-se de fortuito interno, uma vez que estelionatários conseguiram acessar conta bancária, realizar um empréstimo pessoal em seu nome e telefonar para seu celular do número do banco requerido. Postulou, como medida de urgência, a imediata suspensão da exigibilidade da cobrança do empréstimo pessoal nº 498631111 realizado pela parte autora, uma vez que foi obrigada a assinar o contrato de empréstimo para possibilitar estorno do empréstimo pessoal anterior realizado mediante fraude. Juntou documentos (fls. 25/84).

Decisão de fls. 102 concedeu à parte autora os benefícios da gratuidade judicial e indeferiu a tutela de urgência.

Devidamente citada, a parte ré contestou (fls. 108). Impugnou a concessão de gratuidade e sustentou a improcedência do pedido. Alegou que a parte ré não pode ser responsabilizada pelos danos causados à parte autora, visto que não foram identificadas falhas na prestação do serviço.

Juntou documentos (fls. 150/157).

Réplica às fls. 161/177.

Inversão do ônus da prova às fls. 182.

Intimadas para especificar provas, as partes nada requereram (fls. 185 e fls. 186).

Decisão de fls. 187 determinou que a parte autora juntasse documento constando o número de telefone nomeado como "Bradesco" na lista de chamadas recebidas.

Documentos juntados às fls. 190/195.

Manifestação da parte ré às fls. 199/202.

II FUNDAMENTAÇÃO.

Passo ao imediato exame do mérito, pois as condições da ação e pressupostos processuais estão presentes e a solução da matéria independe de dilação probatória nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil. Ademais, as partes não postularam a produção de outras provas.

Rejeito a preliminar de impugnação à gratuidade judicial concedida à parte autora visto que a parte ré não comprovou a possibilidade da parte autora arcar com as

custas do processo. Assim, não é caso de revogação do benefício concedido.

Os pedidos são improcedentes.

A parte autora narrou ter recebido ligação de terceiro se passando por preposto da parte ré, questionando se havia realizado um empréstimo no valor de R\$ 9.753,45. A parte autora alegou que foi até a agência bancária e seguiu instruções do interlocutor que culminou na transferência de valores para uma conta corrente do Banco PAN, em nome de terceiros. Posteriormente, constatou que havia sido vítima de um golpe.

Não foi possível realizar o estorno do empréstimo pessoal porque a parte autora havia transferido parte do valor à terceiros e ficou sem saldo. Então contratou outro empréstimo pessoal no valor de R\$ 2.400,00 a ser pago em 36 parcelas de R\$ 245,53, para complementar o valor para estorno ao requerido, com consequente cancelamento do empréstimo fraudulento.

As relações entre instituições financeiras e seus usuários são regidas pelas normas consumeristas, havendo responsabilidade objetiva pelo fato do produto. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça prevê: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

A existência de responsabilidade objetiva, no entanto, não significa responsabilização automática, podendo ser excluída quando constatada ausência de defeito na prestação do serviço, culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro.

No caso dos autos, a vítima, imaginando estar em contato com preposto da parte ré, foi enganada e realizou a contratação de empréstimo com transferência de parte dos valores para conta bancária em nome de terceiro, não vinculado à parte ré.

O fato de os telefonemas terem se originado de número idêntico ao da agência não interfere no caso, pois o procedimento descrito pela autora e adotado pelos estelionatários é objeto de reiterados alertas das instituições financeiras, que afirmam não contatar seus clientes nos termos requeridos.

Além disso, é cediço que ao se concluir transações financeiras como a indicada nos autos é possível verificar o destinatário do numerário. No caso dos autos, observa-se às fls. 5 e fls. 30 que o numerário foi destinado a pessoa física, sem qualquer relação aparente com o banco, o que comprova que a autora não agiu com a diligência necessária.

O banco não teria como impedir a consumação do golpe, que somente poderia ser evitado pela atuação diligente do consumidor. Assim, restou evidenciada a culpa exclusiva da vítima, ou mesmo fato de terceiro, o que afasta a responsabilidade objetiva do banco.

Neste sentido:

Declaratória de inexigibilidade c/c pedido indenizatório por danos materiais e morais Transações em conta corrente não reconhecidas Fraude Golpe da Falsa Central de Atendimento Responsabilidade da instituição bancária Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' Artigo 927 § único do Código Civil Negligência do estabelecimento bancário Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança Conduta Relação de causa e efeito Não reconhecimento Relação de causalidade Regra de incidência Artigo 403 do Código Civil Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva Peculiaridade Singularidade relativa a questão de fato Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco Recebimento de

ligação fraudulenta com subsequente acesso a link malicioso Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ Inocorrência de 'fortuito interno' Ausência dos pressupostos de incidência Artigo 393 do Código Civil Evento danoso por ação estranha à atividade do réu Ausência de falha na prestação de serviço Sentença mantida RITJ/SP, artigo 252 Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 Majoração dos honorários advocatícios recursais em favor do réu Artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP - Apelação Cível: 1015945-07.2023.8.26.0001 São Paulo, Relator: Henrique Rodriguero Clavisio, Data de Julgamento: 29/01/2024, 18ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 29/01/2024).

Diga-se o mesmo quanto à desconstituição do empréstimo pessoal. Ainda que o ônus da prova tenha sido invertido, cabia à autora demonstra que o contrato foi celebrado sob coação, prova da qual não se desincumbiu. Portanto, à míngua de demonstração de vício de vontade, a avença deve ser reputada válida e eficaz.

Destarte, de rigor a improcedência dos pedidos.

III DISPOSITIVO

Ante todo o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos.

CONDENO a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios da parte ré, que fixo em R\$ 800,00 (oitocentos reais), o que faço com fulcro no artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil, observada a ressalva do § 3º do artigo 98 do mesmo diploma legal.

JULGO EXTINTO o processo, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Com o trânsito em julgado, nada sendo requerido, arquivem-se os autos.

Publique-se. Registre-se. Intime-se. Comunique-se..”

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora ao réu para R\$ 2.000,00 (dois mil reais), de acordo com os critérios do art. 85, §2º, 8º e 11, do CPC/2015.

Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

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).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

LÉA DUARTE
Relatora