



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000294785

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004472-66.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado JOÃO GUILLEN, é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A e Apelado BANCO BRADESCO CARTÕES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Em julgamento estendido, por maioria de votos, deram provimento ao recurso do banco réu e negaram provimento ao recurso do autor. Vencido o 3º Juiz, que declara voto, e o 4º Juiz.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO, JAYME DE OLIVEIRA E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004472-66.2024.8.26.0008 - São Paulo

Apelante/apelado JOÃO GUILLEN
Apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A

FORO REGIONAL VIII – TATUAPÉ - 4ª VARA CÍVEL
Juiz(a) de Direito: Dr(a). ALBERTO GIBIN VILLELA

Voto nº 01

BANCÁRIO. CONSUMIDOR. Ação declaratória de inexigibilidade e indenizatória por danos materiais e morais. Engenharia social. Golpe da “falsa central bancária” ou do ‘falso funcionário’. Recebimento de ligação de número desconhecido, identificando-se como se fosse do Bradesco. Autor que, acreditando estar em contato o Banco, seguindo diversas orientações do estelionatário, seguiu suas instruções e fez operações, utilizando-se de senhas e códigos pessoais e secretos. Parte das operações que foi estornada e/ou quitada. Sentença de parcial procedência dos pedidos, apenas para condenar o réu à restituição do valor de R\$ 7.150,00, de compra com cartão de débito. Irresignação da instituição financeira. Cabimento. Inexistência de quaisquer indícios que sugerissem a ocorrência de fraude. Operações bancárias que demandavam, conforme notório, a utilização de informações sigilosas, inclusive inserção de senha, fragilizadas pelo próprio consumidor. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do CDC (Art. 14, § 3º, II). Fraudes de comum ocorrência, amplamente divulgadas, a exigir mínima cautela do homem médio. Montante da operação, ademais, que não destoava do perfil do correntista. Fortuito externo caracterizado, sendo incabível a responsabilização da instituição financeira. Inaplicabilidade, portanto, do Enunciado n. 14 do E. TJSP e da Súmula n. 479 do C. STJ. Precedentes deste turma. Improcedência dos pedidos que era de rigor. Sentença reformada. Recurso do banco provido. Recurso do autor desprovido.

Vistos.

Adoto o relatório da r. Sentença.

Trata-se de recursos inominados interposto contra a r. Sentença de fls. 140/5, que julgou procedente em parte o pedido autoral, condenando o banco a restituir ao autor o valor de R\$ 7.150,00.

O autor se bate pela condenação do banco em danos morais (148/159).

O banco pleiteia a improcedência, por apontar culpa exclusiva da vítima e de terceiro (164/170).

Houve contrarrazões.

É o relatório.

Respeitado o entendimento do Juízo de origem, a r. Sentença comporta reforma.

A questão versa sobre alegada fraude em transação bancária, decorrente da fragilização de dados bancários por parte do *próprio consumidor*.

Com efeito, conforme relato da própria exordial, o autor recebeu ligação de número e pessoa desconhecida, ou seja, não era nem o número oficial do banco e nem nome de seu gerente ou pessoa conhecida e identificada por completo, mas apenas e tão somente pelo prenome.

Acreditando estar em contato com o banco réu, de forma ingênua, sem a mínima cautela exigível do homem médio, seguiu orientação do terceiro fraudador e efetuou diversas operações, que somente são realizadas, por óbvio, com dados pessoais e secretos, como senhas e assinaturas eletrônicas.

Ora, em tais circunstâncias não há que se falar na ocorrência de fortuito interno, pois a transferência decorreu da incúria do próprio do correntista.

Conforme se verifica dos autos, o autor acionou o banco, e acabou por conseguir estornar e/ou pagar duas operações contestadas; porém, não foi possível recuperar o valor utilizado em compra através de cartão na modalidade débito.

Inequívoca, portanto, a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do CDC (Art. 14, § 3º, II).

Ademais, não houve, ao menos do que se depreende dos autos, qualquer atipicidade da operação.

Não tinha como o banco verificar o descabimento da operação por iniciativa do correntista que, orientado por falsários, concretizou a transação com sua senha pessoal e intransferível.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tratando-se de fortuito externo, incabível a responsabilização das instituições financeiras no presente caso e inaplicáveis o Enunciado n. 14 do E. TJSP e a Súmula n. 479 do C. STJ.

Sobre o tema, há precedente desta turma:

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA IMPROCEDENTE AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" - ALEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADE PELA REPARAÇÃO DOS DANOS DIANTE DA FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS – TRANSFERÊNCIAS DE VALORES PROMOVIDOS A PARTIR DE CONTA MANTIDA PELA AUTORA, APÓS TRATATIVAS DESENVOLVIDAS PELO TELEFONE – RECORRENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS NECESSÁRIAS PARA EVITAR A TRANSFERÊNCIA DE VALORES QUE ALEGA INDEVIDA - INOCORRÊNCIA DO DENOMINADO "FORTUITO INTERNO" – CIRCUNSTÂNCIA QUE AFASTA APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº 479, NOS MOLDES EM QUE EDITADA PELO C. STJ – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE NÃO DEVE IMPLICAR NO IRRESTRITO ACOLHIMENTO DOS RECLAMOS DEDUZIDOS PELA AUTORA – ACERTO DA R. SENTENÇA COMO PROFERIDA - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000398-28.2024.8.26.0247; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ilhabela - 1ª Vara; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025).

Assim, o reconhecimento da improcedência dos pedidos é medida que se impõe.

Ante o exposto, VOTO por DAR PROVIMENTO ao recurso do banco réu e NEGAR PROVIMENTO ao recurso ao autor, para JULGAR TOTALMENTE IMPROCEDENTES os pedidos formulados na exordial.

Ante a reforma e sucumbência exclusiva, arcará apenas o autor com todas as despesas processuais, sendo honorários advocatícios de 11% do valor da causa, em favor do patrono do réu.

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 58654
APEL.Nº: 1004472-66.2024.8.26.0008
COMARCA: SÃO PAULO
APTE. : JOÃO GUILLEN
APTE. : BANCO BRADESCO S/A
APDOS. : OS MESMOS, e BANCO BRADESCO CARTÕES S/A
JUIZ : ALBERTO GIBIN VILLELA

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO

Em que pese o entendimento adotado pela Douta Maioria, este estampado no Voto condutor do Acórdão proferido, nos moldes em que proferido pelo Desembargador Carlos Eduardo Borges Fantacini, pelo qual foi dado provimento ao recurso como movimentado pela casa de valores, sendo, por outro lado, negado provimento ao Apelo interposto pelo demandante, o que se deu no sentido de julgar improcedente a ação como proposta, dele ousou divergir, ainda que sempre respeitando o entendimento de meus pares, uma vez que entendo que os recursos como intentados de parte a parte não deveriam se constituir em alvo de acolhimento, porque a R. Sentença proferida, a meu ver, se mostrou plenamente adequada no enfrentamento dos pontos definidos na solução da questão que foi colocada a desate.

Assim entendo porque, sob minha óptica, resultou demonstrado por meio do conjunto coligido ao todo processado a inexigibilidade do débito como colocado em debate no feito, bem como o dever da instituição financeira em restituir os valores indevidamente descontados da conta bancária mantida pelo ocupante do polo ativo da relação instaurada, isso porque, conforme se pode observar do todo processado, se mostra possível concluir que o réu pecou no desenvolvimento das atividades para as quais foi constituído, haja vista que o autor foi vítima do comumente denominado “golpe da falsa central de atendimento”, este aplicado por terceiros fraudadores que, através de ligação telefônica, ocasião em que se apresentavam munidos,

“inexplicavelmente”, de dados sigilosos e reservados do cliente, obtiveram acesso ao aplicativo bancário do demandante, o que se deu através de engenhoso ardil para tanto desenvolvido, atingindo assim efetiva movimentação indevida de conta bancária, bem como celebração de empréstimo em nome do ocupante do polo ativo da relação instaurada, fatos esses que não só evidenciaram a sensação de insegurança e desconforto impostos ao consumidor, assim como a efetiva redução dos valores destinados a sua adequada manutenção, o que decorre dos serviços insuficiente e ineficientemente prestados pelo banco réu.

Diante do quanto exposto, e mais especificamente no que toca aos recursos como tirados, imperativo reconhecer que o entendimento adotado pelo Juízo se mostrou plenamente adequado a realidade que se tem em debate, o que se deu no momento em que declarou inexigíveis os valores que correspondem ao débitos impugnados pelo demandante, haja vista que resultou demonstrada a falha na prestação de serviços bancários por parte das casas de valores demandadas, uma vez que as falhas constatadas possibilitaram a terceiros fraudadores que obtivessem dados restritos e sigilosos do correntista, bem como movimentassem valores. Tenha-se por certo que os acertos de 1º Grau se estendem ao reconhecimento da presença de danos materiais, estes relacionados a restituição dos valores indevidamente movimentados, uma vez que emergiram e de forma bem demonstrada do conjunto dos autos, reais elementos, estes suficientes para o acolhimento das pretensões nesse sentido deduzidas pelo autor em peça primeira, haja vista que os atos praticados pelo banco demandado dão efetivo suporte ao pedido de indenização por danos materiais como inicialmente apresentado, com a restituição do quanto movimentado indevidamente, daí porque deve ser mantido inalterado o posicionamento nesse sentido adotado pelo D. Julgador de 1º Grau.

Diante de tal realidade, e ao contrário do entendimento da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

D. Maioria, verifico que a R. Sentença combatida analisou corretamente todas as questões suscitadas, motivo pelo qual não possam os reclamos constantes das razões recursais apresentadas de parte a parte merecer guarida, devendo, por força de consequência, a R. Decisão encartada ao feito ser integralmente mantida, a se dar com adequado suporte em seus próprios, legítimos, e jurídicos fundamentos.

Pelo exposto, e divergindo da maioria, nego provimento aos recursos, assim procedendo nos exatos limites do Voto vencido que agora declaro.

SIMÕES DE VERGUEIRO
3º Desembargador Vencido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	4	Acórdãos Eletrônicos	CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI	2A1AF216
5	7	Declarações de Votos	JOSE MARIA SIMOES DE VERGUEIRO	2A371FD5

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1004472-66.2024.8.26.0008 e o código de confirmação da tabela acima.