



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000333699

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004691-58.2024.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante LUCIANO CESAR ULIAN, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U. Sustentou oralmente a advogada Aline Moro Kasputes, OAB/SP 396.378.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto n.º: 2373

Apel. n.º 1004691-58.2024.8.26.0597

Foro: Sertãozinho

Apte.: Luciano Cesar Ulian

Apdo.: Banco Bradesco S/A

CONTRATO – Serviços bancários – Empréstimo pessoal e transferências via PIX contratado e realizadas, respectivamente, mediante fraude - “Ação declaratória de inexigibilidade de débito” - Sentença de improcedência – Recurso do autor visando ao acolhimento dos pedidos formulados na petição inicial, sob fundamento de falha na prestação dos serviços oferecidos pela instituição financeira – Possibilidade - Falha na prestação dos serviços devidamente comprovada – Transações que destoaram do perfil habitual de consumo do autor – Cancelamento do empréstimo e devolução dos valores correspondentes às parcelas indevidamente descontadas da conta corrente do requerente, nos termos do aresto - Inversão dos ônus sucumbenciais – Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 317/320, declarada às fls. 330, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor total e atualizado da causa.

Irresignado, sustenta o autor apelante, em síntese, que a r. sentença impugnada deve ser reformada, pois incorreu em equívoco ao afastar a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

responsabilidade do banco apelado pelos danos materiais decorrentes do golpe sofrido via *WhatsApp*. Alega que a responsabilidade do réu apelado, na hipótese em apreço, é objetiva, nos termos do artigo 14 da legislação consumerista, e que houve falha na segurança do serviço prestado, uma vez que deixou de observar os seus deveres de monitoramento e prevenção de fraudes previstos na Resolução do Banco Central do Brasil n.º 1/2020. Argumenta que as transações realizadas configuraram operações atípicas, cujos valores destoaram de seu perfil de consumo habitual, a imporem à parte contrária o dever de rejeitar ou bloquear as transações suspeitas, o que não ocorreu. Ressalta que a própria instituição financeira apelada devolveu parcialmente o valor subtraído de sua conta corrente, o que evidencia o reconhecimento de falha na prestação de serviços, razão pela qual pugna pela desconstituição do julgado, com a consequente procedência dos pedidos formulados na exordial (fls. 333/342).

Recurso tempestivo, contrariado e devidamente preparado.

Em matéria preliminar, nas contrarrazões, o réu apelado invocou ofensa ao princípio da dialeticidade recursal. No mérito, pleiteou o improvimento do recurso (fls. 354/364).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 484).

É o relatório.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

De início, **afasta-se** a preliminar suscitada nas contrarrazões recursais.

Isso porque não há qualquer ofensa ao princípio da dialeticidade no recurso interposto pelo autor apelante, o qual possui relação direta com os argumentos expostos pela r. sentença recorrida, expondo as razões para a pretendida reforma.

Ademais, o Superior Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de que “*a repetição de peças anteriores nas razões de apelação não ofende o princípio da dialeticidade quando puderem ser extraídas do recurso as razões e a intenção de reforma da sentença.*” (AgInt no AgInt no AREsp 790.415/SP, Relator: Ministro Gurgel de Faria, DJe 27/11/2020).

Superada a questão preliminar, passa-se à análise do mérito.

No mérito, extrai-se da petição inicial, em linhas gerais, que o autor apelante, em 07 de maio de 2024, foi contatado, via telefone, por um indivíduo que se passou por funcionário do banco apelado e o informou sobre uma suposta compra não reconhecida em seu cartão de crédito. Consta que o suposto funcionário da instituição financeira apelada o instruiu a realizar procedimentos sob o pretexto de bloquear referida transação. Após seguir as orientações repassadas, o autor apelante percebeu ter sido vítima de um golpe, que resultou na formalização de um contrato de empréstimo no valor de R\$ 44.175,00. Além disso, os recursos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

depositados em sua conta corrente foram imediatamente transferidos via *PIX* para contas de terceiros. Diante de tais fatos, o autor apelante ajuizou a presente ação, pleiteando, em sede liminar, a suspensão dos descontos relativos ao empréstimo em questão e, no mérito, a declaração de inexistência do contrato celebrado, além da condenação do réu apelado à restituição dos valores indevidamente subtraídos de sua conta bancária (fls. 01/40).

Em preliminar de contestação, a instituição financeira apelada sustentou a sua ilegitimidade passiva *ad causam*, além de requerer a denunciação da lide aos beneficiários das transferências bancárias discutidas na demanda. No mérito, defendeu a ausência de falha na prestação dos serviços, afirmando que o golpe foi praticado por terceiros, mediante operações efetuadas diretamente pelo autor apelante. Ao final, juntou documentos e pugnou pela improcedência dos pedidos iniciais (fls. 75/112 e 191/262).

Em réplica, os argumentos expostos na contestação foram impugnados (fls. 295/31). Na sequência, foi proferida a r. sentença vergastada, nos termos já delineados (fls. 317/320).

Pois bem, em que pese a judiciosidade dos argumentos expendidos pela MM. Juíza *a quo*, a r. sentença recorrida comporta reforma.

Inicialmente, cumpre reconhecer que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de Defesa do Consumidor, sendo objetiva a responsabilidade do réu-apelado por falha na prestação de serviços, conforme o artigo 14, *caput*, do referido diploma legal.

No caso em exame, o banco apelado alegou, de forma genérica, a inexistência de falha em seus serviços, limitando-se a imputar ao autor apelante a responsabilidade pelas operações impugnadas na exordial. Contudo, não demonstrou a adoção de medidas eficazes para evitar a concretização de transações bancárias completamente dissociadas do perfil habitual de movimentação financeira do consumidor, conforme se extrai dos extratos bancários acostados às fls. 197/262. Não se pode ignorar que a Resolução BACEN n.º 1/2020 impõe às instituições financeiras deveres de diligência, inclusive com relação ao monitoramento e à identificação de operações atípicas, o que, no presente caso, não foi devidamente observado.

A fraude perpetrada é evidente, caracterizando-se pela contratação de um empréstimo pessoal, além de três transferências realizadas via *PIX*, sendo duas de valores elevados e todas destinadas a terceiros estranhos ao autor-apelante (fls. 16). A ilicitude das operações se torna ainda mais manifesta ao se verificar que o réu apelado efetuou a restituição parcial do montante subtraído da conta corrente do autor apelante, por meio do Mecanismo Especial de Devolução (MED). Tal circunstância revela que o próprio demandado reconheceu a irregularidade das transações, uma vez que o acionamento de referido mecanismo pressupõe a existência de indícios concretos de fraude, conforme regulamentação do Banco Central do Brasil (fls. 23).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O fato de a instituição financeira apelada ter restituído parcialmente o valor subtraído da conta corrente do autor apelante demonstra que a primeira identificou a anormalidade das respectivas operações, não podendo, portanto, alegar a inexistência de falha na prestação do respectivo serviço. A ineficácia na recuperação integral dos valores evidencia a fragilidade dos mecanismos de segurança adotados pelo banco apelado, reforçando sua responsabilidade objetiva nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Trata-se de fato de terceiro intrinsecamente ligado à atividade desenvolvida pela instituição financeira (fortuito interno), motivo pelo qual sua responsabilidade pelo dano material não pode ser afastada, sob pena de transferir ao consumidor o risco inerente ao negócio que explora.

Em casos análogos, a jurisprudência do E. Tribunal de Justiça de São Paulo também se inclina nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL.
CONTRATO BANCÁRIO. Ação de indenização por dano moral e material. Sentença de parcial procedência. Insurgência da instituição financeira ré. Golpe da falsa central. Legitimidade passiva caracterizada, ante a teoria da asserção. Transações via PIX realizadas em valores fora do padrão de gastos do autor. Regularidade das operações não demonstradas pela requerida. Falha na prestação de serviços. Inteligência dos arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC. As instituições bancárias respondem objetivamente

pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros. Responsabilidade decorrente do risco da atividade caracterizando-se como fortuito interno. Súmula nº 479 do STJ. Dever de restituição dos valores relativos às transações impugnadas. Danos morais não caracterizados. Ausência de demonstração de violação ao direito personalidade dos autores por ato praticado pela ré. Indenização por danos morais afastada. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1010657-44.2023.8.26.0077; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024). (grifo nosso).

Dessa forma, o réu apelado não apenas falhou na prevenção do golpe, como também se mostrou ineficiente na mitigação dos danos sofridos pelo autor-apelante. Impõe-se, nesse contexto, a sua condenação ao **cancelamento do empréstimo** indevidamente contratado em nome do autor-apelante, à **restituição integral das parcelas eventualmente descontadas** de sua conta corrente e à **devolução de eventuais encargos financeiros** cobrados em decorrência da fraude, tudo na **forma simples**, com incidência de **correção monetária** a partir da data do desembolso e **juros moratórios** de 1% (um por cento) ao mês, a contar da data do evento danoso, nos termos do artigo 389, parágrafo único, combinado com o artigo 406 e seus parágrafos, ambos do Código Civil, conforme redação dada pela Lei nº 14.905/2024.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Isso posto, pelo meu voto, **dá-se provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra. Em consequência, **invertem-se** os ônus sucumbenciais, que passam a ser integralmente atribuídos ao réu apelado, nos termos do artigo 85, *caput*, do Código de Processo Civil, fixados os honorários advocatícios em 10% sobre o valor total da condenação.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, parágrafo 2º do mesmo diploma legal. Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

PEDRO FERRONATO

Relator