



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000301524

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1041752-29.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ALCIONE GOMES DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, negaram provimento ao recurso. Foi contrário o 2º juiz, que declara seu voto.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO, ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA, FRANCISCO GIAQUINTO E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 28 de março de 2025.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 9806

APELAÇÃO Nº: 1041752-29.2023.8.26.0001

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO(A): ALCIONE GOMES DO NASCIMENTO

JUIZ(A) DE DIREITO: CARLOS ALEXANDRE BÖTTCHER

Ação de inexigibilidade e indenização por danos materiais e morais. Fraude. Golpe do programa de pontos Nivelô – Envio de link por SMS. Alegação da autora de que vem sofrendo descontos indevidos no seu benefício previdenciário em razão de empréstimo que desconhece. Sentença de parcial procedência. Pretensão do réu de reforma. Descabimento. O banco deixou de comprovar a legitimidade do empréstimo impugnado. Falha na prestação do serviço do banco. Súmula 479 do STJ. Os fraudadores tinham informações pessoais e bancárias da autora, o que deu credibilidade ao golpe Inexigibilidade do débito. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 102/105, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação de inexigibilidade e indenização por danos materiais e morais ajuizada por Alcione Gomes do Nascimento em face de Banco Bradesco S/A, para declarar a nulidade do contrato de empréstimo descrito na inicial e determinar a restituição do valor descontado indevidamente da conta corrente da autora, com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correção monetária pela Tabela do TJ, por meio de compensação do valor creditado, cuja diferença deverá ser depositada nos autos pela autora. Em razão da sucumbência recíproca, o réu foi condenado ao pagamento de 70% das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da causa.

O réu apela a fls. 108/137 sustentando ilegitimidade passiva. Alega ser descabida a inversão do ônus da prova. Defende os sistemas de segurança nas transações bancárias. Afirmar que se trata de culpa exclusiva do correntista ou de terceiros, inexistindo falha na prestação do serviço, devendo ser afastada a responsabilidade objetiva. Ressalta que houve negligência da autora que acessou possível aplicativo fraudulento. Pleiteia o provimento do recurso para reformar a r. sentença.

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 143/154.

O recurso é tempestivo, com regular recolhimento do preparo.

É o relatório.

A apelada ajuizou ação alegando que foi vítima de fraude, tendo sido realizado empréstimo sem sua autorização, com transferência do valor e descontos indevidos na sua conta corrente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A questão debatida é relativa ao direito do consumidor, havendo hipossuficiência técnica e financeira da autora, de forma que se aplica ao caso o Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova.

De acordo com a Súmula 279 do Superior Tribunal de Justiça “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

A ação tem como fundamento o fato do serviço (art. 14 do CDC) e a inversão do ônus da prova resulta do § 3º do art. 14 do CDC.

O fornecedor do serviço torna-se responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade.

O verbete n. 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça prevê a responsabilidade objetiva da instituição financeira em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros.

Se a autora afirma que não realizou as transações apontadas no inicial, não tem meios de provar.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo, bem como a inversão do ônus da prova, cabia ao banco a prova da legitimidade das transações contestadas. No entanto, o réu não logrou êxito em fazê-lo, deixando de comprovar que a autora tenha efetivamente contratado o empréstimo. O réu limitou-se a fazer alegações genéricas de ausência de falha na prestação do serviço.

Ao disponibilizar a prestação de serviços, o banco deve garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. Acontece que é notório o crescente número de fraudes praticadas por estelionatários.

Ressalte-se que, ainda que a autora tenha contribuído para a finalização da fraude ao acessar o *link* recebido por SMS, os fraudadores tinham suas informações pessoais e bancárias, o que a fez crer que realmente estava em contato com um preposto do banco.

Pode-se observar que a autora foi diligente, dirigindo-se à agência bancária para contestar a transação (fl. 74), além de registrar boletim de ocorrência (fls. 24/25) no mesmo dia dos fatos.

Aplica-se ao caso a Teoria do Risco da Atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, a instituição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeira, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigada a suportar os riscos que dela possam surgir.

Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida.

Diante da falha na prestação do serviço pelo banco e da ausência de excludente de responsabilidade, é de rigor a declaração de inexigibilidade do empréstimo fraudulento e a restituição dos valores transferidos indevidamente da conta da autora.

Nesse sentido já se pronunciou essa Col.

Corte:

“Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Procedência – Golpe visando acesso à instituições bancárias – **Fraude perpetrada através de envio de "link" para resgate de pontos do programa "Livelo BB", o qual foi acessado pelo autor e a partir daí os falsários tiveram acesso à sua conta corrente onde realizaram empréstimo e transferência de valores a terceiros – Inexistência de culpa do autor – Falha**

no sistema de proteção do banco
evidenciada – Responsabilidade deste
que é de caráter objetivo, nos termos do
art. 14 do CDC e art. 927, § único, do
Código Civil – Ônus da prova que cabe,
por isso, ao fornecedor de serviços – Prova
de inexistência de defeito na prestação dos
serviços não apresentada, nem produzida
pelo banco – Responsabilidade
reconhecida – Demandante que faz jus à
reparação dos danos materiais –
Aplicabilidade da Teoria do risco da
atividade – Dano moral, entretanto, não
demonstrado – Recurso do réu provido em
parte” (g.n.) (A.C. nº
0011174-27.2022.8.26.0554, Rel. Des.
Thiago de Siqueira, 14ª Câmara de Direito
Privado, j. 01/06/2023).

“Responsabilidade civil – Fraude bancária
– Golpe via SMS – Link fraudulento
recebido pela autora, via SMS, de canal
oficial de atendimento bancário do banco
réu - Programa "Livelo" anunciando

pontuação de cartão de crédito prestes a vencer – Autora que também recebeu ligação de telefone oficial do "Banco do Brasil", utilizado pelos gerentes para entrar em contato com os seus clientes – Autora que se dirigiu ao terminal de autoatendimento, a fim de resgatar os seus pontos, seguindo as orientações da pessoa que se passou por preposto do banco réu – Estelionatário que obteve êxito, efetuando imediatamente transações com os dados obtidos da conta da autora, consistentes em "PIX" no valor de R\$ 29.000,00 e no pagamento de "Impostos ICMS Processo Fiscal" no valor de R\$ 12.024,43, totalizando o prejuízo de R\$ 42.024,43 - Facilidade com que o estelionatário logrou utilizar os canais oficiais de comunicação com o cliente que demonstra clara falha no sistema de segurança do banco réu, evidenciando o fortuito interno, a ensejar a incidência da Súmula 479 do STJ - Mantido o decreto de restituição do valor debitado em conta

**corrente da autora em virtude das
malfadadas transações.**

**Responsabilidade civil - Dano moral –
Débito fraudulento ocorrido na conta
corrente de titularidade da autora que,
por si só, não configura dano moral puro**

- Inicial e razões recursais que não revelaram desdobramento que representasse abalo ao crédito, à imagem ou à honra da autora - Danos morais não admitidos – Rejeição do pedido indenizatório por danos morais – Sentença de procedência parcial da ação que deve persistir. Honorários de advogado - Sucumbência recíproca entre as partes, uma vez que o pedido de danos materiais (R\$ 42.024,43) foi julgado procedente e o pedido de danos morais (R\$ 17.975,57) improcedente - Levando-se em conta que cada pretensão possui valor próprio atribuído na exordial, adequado que os honorários sucumbenciais sejam distribuídos de forma proporcional de acordo com o grau de êxito de cada uma das partes, isto é, com base em percentual



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sobre o valor do proveito econômico auferido – Sentença que fixou os honorários de modo idêntico aos advogados da autora e do banco réu reformada nesse ponto - Apelo da autora parcialmente provido e apelo do banco réu desprovido” (g.n.) (A.C. nº 1092000-61.2021.8.26.0100, Rel. Des. José Marcos Marrone, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 29/03/2023).

Ademais, em atenção ao teor do art. 926 do Código de Processo Civil e considerando a circunstância de que casos em tudo assemelhados ao presente já foram julgados, com trânsito em julgado, por este Tribunal, impõe-se a adoção de medida assemelhada no caso vertente.

Desse modo, a r. sentença não merece reparo.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator NEGA PROVIMENTO ao recurso, majorados os honorários advocatícios para 15% do valor da causa, com base no art. 85, § 11 do CPC.

Por fim, dou por questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 7234

Apelação Cível nº 1041752-29.2023.8.26.0001

Comarca: São Paulo

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Alcione Gomes do Nascimento

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Envio de *link* suspeito e validação de QRCode. Sentença de parcial procedência. Irresignação do réu. Autora vítima de estelionato, a partir de acesso a *link* e leitura de QRCode. Relação de consumo. Consumidor guardião de seus meios de acesso ao produto bancário, suportando as consequências de conduta incauta. Operações, contudo, que, a despeito de claramente não corresponderem ao perfil da consumidora, foram ignoradas pelo fornecedor do produto bancário. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Danos de natureza material que devem ser igualmente repartidos entre as partes. Precedentes desta C. Câmara. Sentença parcialmente reformada. Recurso do réu parcialmente provido, com redistribuição da sucumbência.

Vistos.

Valendo-me do relatório exarado pelo Exmo. Relator, aceno tratar-se de “[...] *recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 102/105, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação de inexigibilidade e indenização por danos materiais e morais ajuizada por Alcione*

Gomes do Nascimento em face de Banco Bradesco S/A, para declarar a nulidade do contrato de empréstimo descrito na inicial e determinar a restituição do valor descontado indevidamente da conta corrente da autora, com correção monetária pela Tabela do TJ, por meio de compensação do valor creditado, cuja diferença deverá ser depositada nos autos pela autora. Em razão da sucumbência recíproca, o réu foi condenado ao pagamento de 70% das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da causa.

O réu apela a fls. 108/137 sustentando ilegitimidade passiva. Alega ser descabida a inversão do ônus da prova. Defende os sistemas de segurança nas transações bancárias. Afirma que se trata de culpa exclusiva do correntista ou de terceiros, inexistindo falha na prestação do serviço, devendo ser afastada a responsabilidade objetiva. Ressalta que houve negligência da autora que acessou possível aplicativo fraudulento. Pleiteia o provimento do recurso para reformar a r. sentença.

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 143/154.

O recurso é tempestivo, com regular recolhimento do preparo”.

Votou o Exmo. Relator, então, pelo não provimento do recurso do réu.

Ouso divergir com a devida vênia.

Consta dos autos que a autora “No último dia 19 de outubro de 2023, recebeu um SMS, informado sobre uma transação pix no valor R\$1.802,00 (hum mil oitocentos e dois reais), transação essa que levou a autora ao desespero, pois não havia realizado a referida.

Ao acessar o extrato bancário, notou que havia a efetivação de um empréstimo pessoal no valor de R\$1.650,00 reais, os fraudadores além de pedir um empréstimo junto a requerida, utilizaram o valor integral mais o saldo disponível na conta da autora, que era de R\$153,97” (fls. 07).

Na contestação, o réu apresentou cópia da contestação administrativa formulada pela autora (fls. 74), nela afirmando que recebeu *link* de “*e-mail, SMS ou promoções*” e “*abriu QR CODE*”.

Na réplica, a autora não impugnou a dinâmica dos fatos apresentados pelo réu, notadamente a fraude ocorrida a partir da leitura do *QR Code* oriundo de *link* fraudulento recebido por *e-mail* ou SMS pela autora, e a ausência de cautela com seus dados pessoais, limitando-se a reiterar as manifestações lançadas na petição inicial (fls. 92/96).

Pois bem.

À hipótese *sub judice* são aplicáveis as disposições do Código de Defesa Consumidor, pois, sem dúvida, a autora constitui-se consumidor, nos exatos termos do art. 2º, *caput*, do diploma legal, sendo destinatário final do serviço bancário ofertado pelo requerido.

De outro lado, o requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto art. 3º, *caput*, do mesmo diploma, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

Dispõe a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, que “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Assim, a relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade do requerido independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

O cerne da controvérsia reside, então, em esquadriñar se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Incontroversamente a autora clicou em *link* e validou o *QRCode* apresentado sem verificar a autenticidade (fls. 74), permitindo acesso, por terceiros, ao produto bancário no qual operada, então, as transações desviantes.

Não obstante, tira-se, dos elementos de convicção coligidos, que as operações bancárias fogem do padrão de consumo da requerente, pois não havia outros empréstimos contratados e a transação, no valor de R\$1.802,00, ultrapassa as transferências usualmente realizadas.

Tais características destoam daquelas presente nas operações realizadas pela consumidora, já que o mais alto valor de transferência bancária correspondeu a R\$732,78 relativo a pagamento de cartão de crédito (fls. 29/35).

Ora, cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pelo consumidor e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las. Isto, porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Assim, por um lado constata-se, dos fatos expostos na petição inicial, a falha na segurança do serviço prestado pelo requerido, considerando as operações bancárias distintas do perfil financeiro da autora, em claro fortuito interno. Contudo, por outro lado, inescapável reconhecer que a requerente falhou na guarda dos elementos sigilosos atrelados ao contrato bancário, pois o sucesso da empreitada criminosa dependeu também da sua descautela - afinal, se tivessem os fraudadores já elementos suficientes à prática do crime, sem o concurso da autora, nunca se teriam lançado à laboriosa maquinação de contatar a correntista, bastando-lhes a direta realização de transações quaisquer.

Reitere-se que a autora clicou em *link* e efetuou a leitura de *QRCode* disponibilizado pelo fraudador, prática que permitiu àqueles o acesso ao produto bancário no qual operada, então, as transações desviantes.

Observa-se que a prova produzida nos autos permite

concluir que o envio o *link* não partiu dos canais oficiais de atendimento do banco, sendo certo que a autora poderia ter facilmente conferido a origem da mensagem.

O cliente a guardião da senha e dos demais elementos de segurança, de uso pessoal e intransferível. Tal sistema, bem utilizado, garante muito boa segurança de acesso ao serviço.

Trata-se, portanto, de culpa concorrente, nos termos do artigo 945 do Código Civil, vez que, aqui, “[...] *tem-se o evento danoso resultante de conduta culposa de ambas as partes nele envolvidas. Lesante e lesado o são reciprocamente [...]*” (GODOY, Cláudio Luiz Bueno et al., in Código Civil comentado: doutrina e jurisprudência, coordenação Cezar Peluso, 13 ed., Barueri/SP: Manole, 2019; p. 933).

Por tais razões, os prejuízos materiais experimentados pela requerente, consubstanciados no valor das transações impugnadas, deverão ser repartidos, em igual proporção, entre as partes.

No mesmo tom:

“APELAÇÃO – Ação indenizatória – Fraude – Golpe do falso funcionário – Pix realizado na conta da parte autora no valor de R\$ 15.000,00 - Autora que recebeu ligação de suposto preposto do banco réu, clicou em link enviado e validou QRCode pelo aplicativo. Responsabilidade objetiva do Réu – Falha na prestação do serviço – Teoria do risco da atividade - Os fraudadores tinham informações pessoais da autora, o que deu credibilidade ao golpe, e a operação foge do perfil de consumo. Culpa concorrente da autora verificada – Utilização de link enviado e leitura de QRCode sem verificação de autenticidade – Ausência das cautelas esperadas. Determinação de restituição pelo réu de metade do valor transferido por meio da fraude – Art. 945, do Código Civil. Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1019691-02.2022.8.26.0005; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 21/03/2024).

*“Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais – Transações ilícitas realizadas em conta bancária da autora, após solicitação de troca de senha por pessoa que se apresentou como funcionária do Banco. Ilegitimidade passiva ad causam – Discutindo-se a existência de fraude por falha na prestação de serviços bancários do réu, é inequívoca a pertinência subjetiva passiva do Banco requerido – Preliminar rejeitada. Correntista vítima de fraude, após receber telefonema de fraudador, passando-se por preposto do Banco, indicando a necessidade de troca das senhas da autora em terminal de autoatendimento – Transferência entre contas e pagamento de títulos com utilização de cartão de crédito da autora – Aplicação do CDC, com base na teoria finalista mitigada – Súmula 297 do STJ – Responsabilidade objetiva do Banco réu por fortuito interno – Súmula 479 do STJ – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 – Prova da fraude praticada por meio de ligação realizada por número telefônico pertencente à central de atendimento do réu, por pessoa que dispunha previamente de informações bancárias sigilosas da autora, revelando falha no sistema de segurança da instituição financeira – **Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com mediana clareza e discernimento, com validação de QRCode e autorização de movimentações durante o atendimento – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada** – Danos materiais evidenciados – Prejuízos materiais relativos à utilização do cartão a serem repartidos na mesma proporção pelas partes, por se tratar de hipótese de culpa concorrente – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Ação julgada improcedente – Recurso provido em parte.”* (TJSP; Apelação Cível 1009452-18.2022.8.26.0011; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/07/2023; Data de Registro: 20/07/2023).

Desse modo, divergindo do Exmo. Relator, pelo meu voto **DAVA PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** do réu apenas para limitar a declaração de inexigibilidade à metade do valor das operações controvertidas, dada a concorrência de culpas, nos termos da fundamentação.

Por força da sucumbência, tendo a requerente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

decaído da maior parte dos pedidos, condeno-a ao pagamento de 2/3 das despesas processuais e nos honorários do patrono do requerido, que fixo em 10% do valor da causa atualizado, com a aplicação do disposto no artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil; ainda, condeno o réu no pagamento de 1/3 das despesas do processo e nos honorários do patrono da postulante, que arbitro em 10% do valor da causa atualizado.

Dou por apreciadas as questões relevantes para o deslinde da controvérsia, ficando reconhecido, assim, o prequestionamento da matéria aduzida, para viabilizar o acesso aos Tribunais Superiores, na eventual interposição de recurso excepcional.

Ficam prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Segundo Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

P g. inicial	P g. final	Categor ia	Nome do assinante	Confirmaçã o
1	1	Acórdão s Eletrônicos	MAURICIO SIMOES DE ALMEIDA BOTELHO SILVA	2A2057A4
2	8	Declaraç ões de Votos	MARCIO TEIXEIRA LARANJO	2A2B165D

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1041752-29.2023.8.26.0001 e o código de confirmação da tabela acima.