



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000339555

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000594-56.2024.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante ANTÔNIO MARCOS RAVAGNANI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 5 de abril de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000594-56.2024.8.26.0066

Apelante: ANTONIO MARCOS RAVAGNANI

Apelado(a): BANCO BRADESCO S.A

Comarca: BARRETOS

Voto nº 0502

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM RESTITUIÇÃO DE VALORES E DANOS MORAIS. GOLPE DO WHASTAPP. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO AUTOR. NÃO ACOLHIMENTO. EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX QUE FORAM REALIZADOS MEDIANTE USO DO CARTÃO E SENHA FORNECIDOS PELO TITULAR DA CONTA. INCONTROVERSO O REPASSE DE SENHAS E DADOS BANCÁRIOS A DESCONHECIDOS POR LIGAÇÃO VIA WHATSAPP. REALIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS POR PIX. DEVER DE SIGILO E GUARDA DE CARTÃO BANCÁRIO NÃO CUMPRIDO. AFASTAMENTO DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO RÉU. ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL POR CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de apelação interposta em face da sentença de fls. 152/155, cujo relatório se adota, que em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais julgou improcedente a causa e condenou a parte autora ao pagamento de custas, despesas e honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da causa.

Irresignado, apela o autor, salientando que as transações bancárias realizadas mediante fraude configuram movimentação atípica em relação ao habitual. Diz que o banco réu não conscientiza os consumidores a evitar golpes e

que a comodidade trazida pelos aplicativos gera insegurança e riscos. Pontua que a participação do autor para a ocorrência dos fatos não afasta a responsabilidade do banco, por se tratar de responsabilidade objetiva diante de falha no serviço. Argumenta que compete à instituição financeira averiguar as transações fora do perfil de consumo para evitar que fossem aprovadas. Pugna pela reforma da sentença, com a procedência dos pedidos. Recurso isento de preparo, por ser a parte beneficiária da gratuidade judiciária.

Contrarrazões a fls. 172/176.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com análise do preparo (fl. 177).

A preliminar suscitada pela apelada em contrarrazões recursais não comporta acolhimento. Não se vislumbra hipótese de inadmissibilidade do recurso, nos termos do art. 932, inciso III, do CPC, visto que das razões recursais apura-se que houve suficiente impugnação específica da r. sentença, razão pela qual não há que se falar em ofensa ao princípio da dialeticidade.

Quanto ao mérito, trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito na qual o autor relata que em 4 de dezembro de 2023, ele e sua esposa receberam uma ligação telefônica na qual um estelionatário conseguiu obter seus dados bancários, possibilitando a aplicação de um golpe. Diz que o golpista realizou transações bancárias em sua conta, que totalizam R\$8.457,17, envolvendo contratação de empréstimo e transferências via PIX. Ao constatar o prejuízo, o autor contestou as transações perante o banco réu, que se negou a estornar os valores. Aponta que se trata de movimentação atípica em relação ao seu perfil de consumo e que o réu não oferece segurança na relação bancária. Argumenta que há responsabilidade do réu pela falha na segurança dos serviços e pleiteia o

cancelamento das operações fraudulentas, condenando-se o réu a restituir os valores e indenizar o autor por danos morais em R\$10.000,00.

Por seu turno, o banco réu afirma que todas as transações foram realizadas pelo autor e que foi o próprio cliente que repassou dados pessoais a terceiros via telefone, não havendo responsabilidade do réu na realização das operações. Pontua que é sempre divulgado na mídia que os clientes devem se atentar a estranhos pedindo confirmação de dados sigilosos, a fim de evitar golpes. Argumenta se tratar de dano por culpa exclusiva da vítima e que compete ao consumidor guardar o sigilo de suas senhas. Ainda, afirma que a movimentação realizada encontra-se dentro do perfil de utilização do autor e que as transações não possuem indícios de irregularidades. Nega que tenha havido conduta ilícita ou falha no serviço que ensejasse a responsabilidade e argumenta que não há danos morais a indenizar.

O inconformismo não merece prosperar.

É incontroverso que o requerente foi vítima de um golpe, tendo sido enganado e convencido por estelionatários a informar dados pessoais e sigilosos de suas contas bancárias por telefone, possibilitando a realização de operações fraudulentas. O autor e sua esposa receberam ligação pelo Whatsapp, na qual os fraudadores se passaram por funcionários da Febraban e solicitaram dados bancários da vítima, referentes às suas contas do Bradesco e do Itaú. O próprio autor afirma que foram ludibriados e realizaram transferências via PIX, bem como forneceram dados bancários, o que permitiu a realização de compras em seus cartões e contratação de empréstimo.

Neste contexto, impende ressaltar a redação do Enunciado nº 14, deste E. Tribunal de Justiça:

Enunciado nº 14: Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando

evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

Consoante dispõe o *caput* do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Entretanto, o parágrafo terceiro do mesmo artigo, em seu inciso II, dispõe que o fornecedor não será responsabilizado quando se provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Como cediço, a senha pessoal e intransferível deve ser guardada pelo titular da conta, sob pena de eventual afastamento da responsabilidade objetiva do apelado, caso verificada a ausência de nexo causal entre fato praticado pelo banco e o dano sofrido pelo consumidor.

Ademais, é de conhecimento público e notório que os bancos e instituições financeiras não solicitam aos clientes a confirmação de senhas e números de cartões por telefone, cabendo ao consumidor se atentar a fraudes e golpes desta natureza, diante da sensibilidade e segurança dos dados bancários.

Na espécie, o autor reconhece que foi enganado pelos estelionatários e passou dados bancários e senhas por telefone, via chamada feita pelo aplicativo Whastapp, e que na ocasião repassou aos golpistas dados de suas duas contas e cartões, vinculados aos Bancos Bradesco e Itaú. Desta forma, não há como se afirmar que houve responsabilidade do banco réu na realização das transações, posto que foram efetuadas mediante senha de uso pessoal do autor, ou seja, por fato decorrente de culpa exclusiva da vítima. O autor agiu negligentemente ao permitir que terceiros, por meio de ligação de Whatsapp e se dizendo funcionários da

Febraban, pudessem ter acesso a dados bancários sigilosos, de contas e instituições distintas.

Verifica-se, ademais, que os valores movimentados não destoam do perfil do consumidor, sobretudo a contratação de empréstimo de R\$1.500,00, visto que se trata de quantia de pequena monta e compatível com a renda do apelante.

É reiterado o entendimento, pelo STJ, de afastamento da responsabilidade objetiva da instituição financeira quando não forem tomadas as cautelas necessárias pelo consumidor, para impedir que terceiros tenham acesso ao cartão e senha de uso pessoal do correntista:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO (ART. 1.042 DO NCPC) - AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS - CONTRATAÇÃO DE MÚTUO E SAQUE DE NUMERÁRIO EM CONTA CORRENTE MEDIANTE UTILIZAÇÃO DE CARTÃO MAGNÉTICO E SENHA - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA DA AUTORA. 1. Tribunal local que, com amparo nos elementos de convicção dos autos, entendeu não estar provado o fato constitutivo do direito da autora, decidindo pela ausência dos requisitos ensejadores da reparação civil. O uso do cartão magnético com sua respectiva senha é exclusivo do correntista e, portanto, eventuais saques irregulares na conta somente geram responsabilidade para o Banco se provado ter agido com negligência, imperícia ou imprudência na entrega do numerário, o que não ocorreu na espécie. Impossibilidade de reexame de fatos e provas. Incidência do óbice da súmula 7/STJ no tocante à tese de reconhecimento da responsabilidade civil. 2. Agravo interno desprovido." (AgInt no AREsp 1.063.511/SP, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 1º/6/2017, DJe 12/6/2017).

RESPONSABILIDADE CIVIL. AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO

NCPC. ALEGAÇÃO DE OFENSA AO ART. 535 DO CPC/73. INEXISTÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO NÃO CONFIGURADA. DANOS MATERIAIS E MORAIS NÃO COMPROVADOS. CONSUMIDOR QUE FORNECEU SEU CARTÃO BANCÁRIO A TERCEIROS. ACÓRDÃO ESTADUAL QUE DECIDIU COM BASE NAS PROVAS DOS AUTOS ALINHADO À JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS N°S 7 E 83 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO CONFIGURADO. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. (...) 3. A responsabilidade objetiva do banco foi afastada pelo Tribunal de origem com base nas provas apresentadas nos autos no sentido de que o evento danoso alegado pelo recorrente decorreu de sua exclusiva e única culpa ao fornecer seu cartão bancário e senha a terceiros, e não da falha na prestação de serviço da instituição bancária. A revisão desse entendimento, no âmbito do recurso especial, é obstada pela Súmula n° 7 do STJ. 4. Esta Corte possui entendimento de que, no uso do serviço de conta corrente fornecido pelas instituições bancárias, é dever do correntista cuidar pessoalmente da guarda de seu cartão magnético e sigilo de sua senha pessoal no momento em que deles faz uso, sob pena de assumir os riscos de sua conduta negligente. No caso, o Tribunal estadual decidiu alinhado à jurisprudência do STJ. Incide a Súmula n° 83 do STJ. 5. O dissídio jurisprudencial não obedeceu aos ditames legais e regimentais necessários à sua demonstração. 6. Agravo interno não provido." (AgInt nos EDcl no REsp 1.612.178/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/5/2017, DJe 5/6/2017).

CIVIL. CONTA-CORRENTE. SAQUE INDEVIDO. CARTÃO MAGNÉTICO. SENHA. INDENIZAÇÃO. IMPROCEDÊNCIA. 1 - O uso do cartão magnético com sua respectiva senha é exclusivo do correntista e, portanto, eventuais saques irregulares na conta somente geram responsabilidade para o Banco se provado ter agido com negligência, imperícia ou imprudência na entrega do numerário. 2 - Recurso especial conhecido e provido para julgar improcedente o pedido inicial." (REsp 602.680/BA, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, QUARTA TURMA, julgado em 21/10/2004, DJ 16/11/2004).

Consoante ensina a lição de Cavalieri Filho:

"(...) Mesmo na responsabilidade objetiva - não será demais repetir - é indispensável o nexo causal. Esta é a regra universal, quase absoluta, só excepcionada nos raros casos em que a responsabilidade é fundada no risco integral, o que não ocorre no dispositivo em exame. Inexistindo relação de causa e efeito, ocorre a exoneração da responsabilidade. Indaga-se, então: quando o empresário poderá afastar seu dever de indenizar pelo fato do produto ou do serviço? Tal como no Código do Consumidor, a principal causa de exclusão de responsabilidade do empresário seria a inexistência de defeito. Se o produto ou serviço não tem defeito não haverá relação de causalidade entre o dano e a atividade empresarial. O dano terá decorrido de outra causa não imputável ao fornecedor de serviço ou fabricante do produto. Mas se defeito existir, e dele decorrer o dano, não poderá o empresário alegar a imprevisibilidade, nem a inevitabilidade, para se eximir do dever de indenizar. Teremos o chamado fortuito interno, que não afasta a responsabilidade do empresário." (Programa de responsabilidade civil, 11. ed., São Paulo: Atlas, 2012, págs. 230-231).

Não havendo participação direta do banco para a realização das transações, não se pode atribuir à instituição financeira a responsabilização civil pelos prejuízos, visto que não há nexo de causalidade entre a prestação dos serviços bancários e os danos sofridos pelo autor. Sublinhe-se que o nexo foi rompido por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, o que afasta a procedência da pretensão indenizatória por danos materiais e morais. Neste sentido é o entendimento desta Corte:

BANCÁRIOS. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe praticado por meio do aplicativo "WhatsApp", no qual a vítima foi convencida que estava falando com seu filho, razão pela qual efetuou transferências via PIX. Improcedência. Inocorrência de falha na prestação de serviço das instituições financeiras. Culpa exclusiva da vítima. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1039120-04.2022.8.26.0506; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2024; Data de Registro: 06/06/2024).

Responsabilidade civil – Prestação de serviços bancários – Indenizatória de danos materiais e reparatória de danos morais – Transferência de dinheiro via Pix comandada voluntariamente pelo consumidor – Súmula 479 do E. STJ – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Golpe praticado por terceira pessoa, que, pelo Whatsapp, passando-se por amigo da vítima, solicitou a transferência – Art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC – Ausência de prova de participação do banco para a consecução da fraude – Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Rompimento do nexo de causalidade – Improcedência do pedido que se impõe – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1057867-90.2021.8.26.0100; Relator (a): Gil Coelho; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/05/2022; Data de Registro: 27/05/2022).

INDENIZATÓRIA. "Golpe do WhatsApp". Autor que realizou transferências de valores a pedido de terceiro, que se passou por sua sobrinha. Transferências realizadas de forma espontânea pelo próprio demandante. Culpa exclusiva da vítima. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CPC. Inexistência de falha na prestação de serviços a justificar o pleito indenizatório. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009718-57.2023.8.26.0047; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/06/2024; Data de Registro: 20/06/2024).

Conclui-se, portanto, que não cabe à instituição financeira a condenação por responsabilidade objetiva por falha no serviço, em razão da culpa exclusiva do consumidor, ao fornecer senha e dados bancários a terceiros, nos termos do parágrafo terceiro, inciso II, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, mantendo-se integralmente a sentença recorrida.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando-se os honorários advocatícios para 15% do valor da causa.

Consideram-se prequestionados todos os temas e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator