



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354098

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002692-66.2024.8.26.0081, da Comarca de Adamantina, em que é apelante FABIO EDUARDO VASCOTO, são apelados COOPERATIVA DE CRÉDITO, POUPANÇA E INVESTIMENTO DA REGIÃO CENTRO OESTE PAULISTA – SICREDI CENTRO OESTE PAULISTA e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 8981

APELAÇÃO Nº 1002692-66.2024.8.26.0081

APELANTE: FABIO EDUARDO VASCOTO

APELADOS: BANCO BRADESCO S. A. E COOPERATIVA DE CRÉDITO,
POUPANÇA E INVESTIMENTO DA REGIÃO CENTRO OESTE PAULISTA –
SICREDI CENTRO OESTE PAULISTA

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débitos c/c Indenização por Dano Moral. Sentença de improcedência dos pedidos. Insurgência do Autor. DESCABIMENTO. Cliente vítima do denominado 'golpe da falsa central'. Aplicação da legislação consumerista não proporciona, por si só, imediata procedência da pretensão. Necessidade de esforço processual probatório para conferir verossimilhança às alegações respectivas. Narrativa deduzida na inicial e acervo probatório demonstram que a conduta negligente da vítima foi causa eficiente para a consumação da fraude. Recebimento de ligação de terceiro que se identificou como funcionário do banco. Consumidor que forneceu seus dados, inclusive chave de acesso e senha pessoal. Conduta inaceitável. Ausência de prova segura de que a ligação teve origem em agência local da instituição financeira. Valores das transações que não se revelam sobremaneira superiores às movimentações corriqueiras do correntista. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros a impor a incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II do CDC. SENTENÇA MANTIDA (RITJSP, art. 252) com majoração dos honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11). RECURSO NÃO PROVIDO.

Cuida-se de APELAÇÃO interposta contra a r. sentença de fls. 687/695 pela qual JULGADOS IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos em AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.

Sustenta o Autor Apelante, em resumo, o seguinte: **[i]** foi vítima de crime de estelionato, com falsa informação de pix de sua conta bancária; **[ii]** o golpe foi realizado por pessoa que se passou por representante de instituição financeira; **[iii]** as movimentações financeiras foram absolutamente diferentes das rotineiramente realizadas (perfil do correntista); **[iv]** a ligação recebida adveio de telefone correspondente à agência localizada em Adamantina do Banco Bradesco; **[v]** o banco deveria ter tomado a cautela de bloquear movimentações suspeitas; e **[vi]** invoca a

inversão do ônus da prova prevista na legislação consumerista (fls. 698/714).

Contrarrazões apresentadas pela parte Apelada (fls. 742/757).

Em juízo de admissibilidade (fls. 761/762) indeferi a assistência judiciária gratuita requerida pelo Apelante e determinei o recolhimento do preparo, no prazo de 5 dias, sob pena de deserção, o que foi cumprido às fls. 772/774.

Comprovada a tempestividade e o recolhimento do preparo recursal (fls. 772/774), recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

O recurso não comporta provimento.

O Apelante propôs a presente ação alegando, em resumo, ser correntista das instituições financeiras Apeladas e que, no dia 20/05/2024, foi vítima de golpe de estelionato praticado por terceiro que se passou por funcionário do Banco Bradesco, e alertou que ele teria sido vítima de transação fraudulenta. Após fornecer os dados solicitados ao interlocutor, notou diversas transações não autorizadas nas contas correntes de ambos os bancos Requeridos. Requer, portanto, a declaração de inexigibilidade dos débitos, além de indenização por dano moral.

Citado, o banco apresentou contestação e, em julgamento antecipado do mérito, sobreveio a r. sentença de improcedência dos pedidos – **a qual adoto como parte da *ratio decidendi per relationem*** (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022) – sob os seguintes e principais fundamentos:

De acordo com relato fático contido na inicial, em 20/05/2024 o autor recebeu ligação de um terceiro que, se passando por funcionário do BANCO BRADESCO, lhe informou que haviam realizado um pix a

partir de sua conta bancária e, após negar a transação, foi encaminhado para falar com suposta central de atendimento da instituição.

O autor reconhece que, quando do contato com a suposta central de atendimento, passou dados como senha, chave de segurança e seguiu todas as orientações do golpista (Fls. 03). Não bastasse, fato incontroverso, declarado pelo próprio autor, a senha referente à conta mantida no BANCO BRADESCO, passada aos golpistas, era exatamente a mesma utilizada para movimentação de sua conta junto à SICREDI, o que também possibilitou a efetivação de transações pelos golpistas junto à conta que mantinha em referida cooperativa de crédito (Fls. 03).

Ou seja, os elementos constantes dos autos permitem identificar, com higidez, que após receber contato telefônico, destinado à consumação de golpe, o autor permaneceu em conversa com estelionatários, passando a eles dados sigilosos como senha e chave de segurança, possibilitando a movimentação de suas contas bancárias mantidas em ambas as instituições financeiras requeridas, com a realização de pix, TED e empréstimos pessoais (Fls. 24/27 - Extratos da conta mantida junto ao BANCO BRADESCO; Fls. 28/30 - Extratos da conta mantida junto à SICREDI).

Em casos análogos, onde o consumidor também admite ter seguido orientações de terceiro e fornecido a ele sua senha e chave de segurança, já decidiu o Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo: (...)

Extraí-se, portanto, que os danos sofridos pelo autor decorrem, única e exclusivamente, de suas ações e da atuação de terceiro, não havendo demonstração de falha na prestação dos serviços por parte dos requeridos, ficando caracterizado, portanto, o fortuito externo, estranho à atividade bancária, o que é suficiente para afastar a responsabilidade do banco demandado, conforme Artigo 14, §3º, II do Código de Defesa do Consumidor.

Não se desconhece que atualmente é autorizada a realização de operações financeiras de forma eletrônica, pois está prevista no normativo do BACEN, na Resolução nº 4.283, de 04.11.2013, que regula contratação de operações eletrônicas e também a correta prestação de serviços pelas instituições financeiras.

Entretanto, os clientes têm o dever de zelar pela guarda das senhas e cartões, a fim de não fornecerem a estelionatários munção para a prática de crimes de tal natureza. Como se sabe, a responsabilidade

objetiva do fornecedor de serviços, em casos dessa natureza, decorre do risco da atividade por ele desenvolvida, contudo, à parte autora cabe zelar para não transferir sua senha ou cartão ou municiar eventuais estelionatários, sob o risco de arcar com possíveis prejuízos.

Os diversos detalhes convergem para, no mínimo, colocar a parte autora numa posição de causadora de sua própria adversidade, ao ceder para terceiros dados e meios físicos que são sigilosos e intransferíveis, daí não podendo prosperar a pretensão inicial.

Assim, de rigor a improcedência da ação (grifei).

Em que pese o reclamo do Autor, pouco há o que se acrescentar à muito bem fundamentada sentença.

Lembre-se que, conquanto se trate de relação consumerista, não basta à parte postulante lançar fatos na inicial e aduzir os pedidos, na vã esperança de que os institutos favoráveis do Código de Defesa de Consumidor (notadamente os princípios da proteção ao hipossuficiente e a inversão do ônus da prova) proporcionem a imediata e fácil procedência de sua pretensão, sem que haja o necessário esforço processual probatório.

São necessários elementos mínimos para conferir verossimilhança às alegações correspondentes, o que não ocorreu na hipótese.

A propósito, a narrativa deduzida na inicial – e no boletim de ocorrência de fls. 20/21 – demonstra que a conduta negligente do Autor foi causa eficiente para a consumação da fraude que fora vítima. Destaque-se que ele próprio admite que recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionário do banco Apelado, razão pela qual forneceu diversas informações, inclusive “chave de acesso” e “senha de transação”.

Tal conduta, por si só, revela um descuido inaceitável, visto que atualmente é consabido que qualquer ligação de suposto funcionário de instituição financeira deve ser, no mínimo, alvo de rigorosa verificação, antes de se manter o

diálogo correspondente.

De outro bordo, embora alegue que tenha recebido chamadas diretamente da agência bancária de sua cidade (01835024800), o documento de fls. 22 não é suficiente para prova respectiva. Note-se que não há data das ligações e causa estranheza que foram mantidos, no total, quase 4 horas de diálogo com a instituição financeira.

Não bastasse tudo isso, embora tenha o entendimento de que as instituições financeiras não têm o dever de monitorar todas as transações financeiras de todos os seus usuários, é certo que possuem tecnologia suficiente para identificar transações que fogem sobremaneira ao perfil dos seus clientes, inclusive como já reconhecido em litígios excepcionais.

Entretanto, no caso dos autos, os extratos bancários juntados às fls. 162/359 revelam que o cliente possui movimentações financeiras corriqueiras em valores deveras elevados, o que afasta qualquer possibilidade de reconhecimento de falha dos Requeridos.

Dados os sobreditos fundamentos, outra não pode ser a conclusão senão a de que a conduta negligente do Autor foi causa eficiente para a prática da fraude, inexistindo qualquer indício de falha da prestação do serviço dos bancos, razão pela qual de rigor a aplicação da excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse mesmo sentido, *mutatis mutandis*, julgados desta e. Corte, inclusive desta c. Câmara:

BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos materiais – Cartão de crédito, empréstimo pessoal e transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de improcedência – Preliminar de ilegitimidade passiva em contrarrazões – Irresignação que desafiava recurso próprio – Recebimento de link por meio de SMS e recebimento de telefonemas de falsa "central de atendimento" - Autor, que seguindo orientações do falso preposto do réu, disponibiliza

informações sigilosas, efetua substituição de senhas e realiza transferências em caixa de autoatendimento – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia do apelante na guarda das informações bancárias – A culpa exclusiva do autor é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionado - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Ação improcedente – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11) (TJSP; Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro: 06/12/2023) (grifei e destaquei).

*Indenizatória – Danos materiais – 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 – **Voluntário fornecimento de informações bancárias e sigilosas** como número de token de autenticação e senha pessoal e intransferível, mediante contato telefônico e orientação de interlocutor – 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** – **Defeito na prestação de serviços** – **Não reconhecimento** – **Aplicabilidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor** – **Ausência de responsabilidade do banco** – **Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de 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 – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do*

serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço e de prova de omissão do réu – Regularidade das transações verificada – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso provido TJSP; Apelação Cível 1028816-29.2023.8.26.0564; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/04/2024; Data de Registro: 27/04/2024) (grifei e destaquei).

Assim sendo, a sentença deve ser mantida da forma como prolatada, com adoção dos seus fundamentos, em complemento aos do presente voto, como permite o art. 252 do RITJSP.

Por fim, majoro os honorários advocatícios para o correspondente a 12% do valor dado à causa, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR