



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000362999

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002204-18.2024.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MAURÍCIO PEREIRA DE CARVALHO NETO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram 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), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 41.328

APELAÇÃO Nº 1002204-18.2024.8.26.0597 — SERTÃOZINHO

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: MAURÍCIO PEREIRA DE CARVALHO NETO

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Alegação de transações de PIX não reconhecidas, totalizando R\$ 9.169,00. Sentença de procedência para condenar a instituição financeira. Inconformismo da parte ré. ADMISSIBILIDADE. Conjunto probatório indicando que as operações foram diluídas em datas diferentes, sem concentração em curto intervalo. Valor por operação nem sempre elevado. Falta de conduta negligente do banco, que não precisa monitorar ou barrar cada transação de forma ostensiva. Notável demora do autor em perceber e contestar os supostos débitos. Culpa exclusiva do consumidor ao não proteger suas credenciais de acesso. Excludente de responsabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC configurada. Sentença reformada para julgar improcedente a ação.

RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S.A. contra a r. sentença de fls. 164/168, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados por Maurício Pereira de Carvalho Neto em Ação Declaratória de Inexistência de Débitos c.c. Indenização por Danos Materiais e Morais, reconhecendo a falha na prestação do serviço bancário e condenando o apelante à restituição de R\$ 9.169,00, além de compensação a título de danos morais no importe de R\$5.000,00. Em razão da sucumbência, a parte ré foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

O banco réu apela (fls. 171/184). sustenta inexistir defeito no serviço, pois as operações foram realizadas de forma validada e autorizada pelo sistema, em quantias individuais que não destoam radicalmente do gasto médio de um correntista. Argumenta que as transações ocorreram em diferentes dias e horários, sem concentração em curto intervalo que justificasse bloqueio automático. Ressalta ainda que o autor demorou a perceber o suposto golpe, o que evidencia possível culpa exclusiva do consumidor, pois a guarda de credenciais e acessos pessoais compete ao titular. Requer, ao final, a reforma integral da sentença, com a consequente improcedência dos pedidos.

Não houve apresentação de contrarrazões.

É o relatório.

Trata-se de Ação Declaratória de Inexistência de Débitos na qual o autor afirmou ser titular de conta bancária na instituição ré, alegando ter sofrido 31 transações de PIX que totalizaram R\$ 9.169,00, sem seu consentimento. Menciona que contestou imediatamente os lançamentos, lavrando Boletim de Ocorrência.

Pois bem.

À luz do Código de Defesa do Consumidor, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados em decorrência de falhas na prestação de seus serviços. Contudo, a mesma legislação (art. 14, §3º, II) consagra a possibilidade de exclusão de responsabilidade quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Conforme narrativa inicial e documentos

juntados a fls. 28/59, o autor alega que, na data de 15/06/2023, notou movimentações indevidas em sua conta, quais sejam: (i) Valor de R\$ 300,00, na data de 11/02/2023; (ii) Valor de R\$ 350,00, na data de 21/03/2023; (iii) Valor de R\$ 200,00, na data de 28/03/2023; (iv) Valor de R\$ 200,00, na data de 31/03/2023; (v) Valor de R\$ 301,00, na data de 04/04/2023; (VI) Valor de R\$ 301,00, na data de 11/04/2023; (vii) Valor de R\$ 301,00, na data de 15/04/2023; (viii) Valor de R\$ 250,00, na data de 16/04/2023; (ix) Valor de R\$ 250,00, na data de 18/04/2023; (x) Valor de R\$ 310,00, na data de 29/04/2023; (xi) Valor de R\$ 200,00, na data de 02/05/2023; (xii) Valor de R\$ 200,00, na data de 04/05/2023; (xiii) Valor de R\$ 301,00, na data de 07/05/2023; (xiv) Valor de R\$ 300,00, na data de 12/05/2023; (XV) Valor de R\$ 200,00, na data de 14/05/2023; (xvi) Valor de R\$ 400,00, na data de 19/05/2023; (xvii) Valor de R\$ 200,00, na data de 20/05/2023 (12:10); (xviii) Valor de R\$ 301,00, na data de 20/05/2023 (15:30); (xix) Valor de R\$ 350,00, na data de 23/05/2023 (13:47); (xx) Valor de R\$ 350,00, na data de 23/05/2023 (16:41); (xxi) Valor de R\$ 200,00, na data de 27/05/2023; (xxii) Valor de R\$ 400,00, na data de 28/05/2023; (xxiii) Valor de R\$ 250,00, na data de 29/05/2023; (xxiv) Valor de R\$ 150,00, na data de 31/05/2023; (xxv) Valor de R\$ 301,00, na data de 07/06/2023; (xxvi) Valor de R\$ 300,00, na data de 11/06/2023; e (xxvii) Valor de R\$ 501,00, na data de 15/06/2023.

In casu, não se demonstrou defeito no sistema ou indisponibilidade técnica que fragilizasse a segurança bancária.

Ao contrário, a ré defende que houve uso das credenciais pessoais do autor. Os valores foram repassados

“mediante autenticação” e não se concentram em única movimentação, mas sim em várias, ao longo de período significativo de muitos meses.

A despeito de o total de R\$ 9.169,00 ser considerável, observa-se que o fracionamento das transações indica quantias unitárias menores (como o exemplo de R\$ 501,00 acima), diluídas entre os meses de fevereiro de e junho de 2023, de modo que é perceptível que os valores não representavam grande impacto mensal nas finanças do correntista, que não percebeu as supostas fraudes ao longo de quatro meses.

Tais elementos reforçam a tese do réu de que as operações não fugiam por completo do padrão de consumo, não se podendo exigir do banco bloqueio preventivo ou alerta adicional.

E considerando que as transações bancárias foram realizadas mediante o uso de senha pessoal e intransferível, a responsabilidade do banco, enquanto fornecedor do serviço, é indireta, exigindo a comprovação de culpa por negligência, imprudência ou imperícia.

A responsabilidade do fornecedor está limitada aos atos diretamente relacionados à prestação do serviço ("fato do serviço" - artigo 14 do CDC e "vício do serviço" - artigo 20 do CDC), o que implica na necessidade de comprovar o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o resultado danoso. Mesmo que se admita a responsabilidade objetiva, é indispensável estabelecer o vínculo causal entre a conduta do banco e o dano.

Portanto, caso as transações contestadas tenham sido efetuadas mediante o uso de senha pessoal da correntista, compete ao consumidor comprovar que o banco agiu com negligência,

imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros, conforme entendimento do STJ (*REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP*).

A ausência de cautela da parte autora na guarda das suas credenciais de segurança demonstra a culpa exclusiva da titular da conta corrente, não sendo possível imputar ao banco a responsabilidade pelos danos causados à correntista quando as circunstâncias mostram que ela, de forma negligente, facilitou o acesso dos golpistas ao seu cartão de crédito/débito e à senha (art. 14, § 3º, inciso II, do CDC).

Diante de tais circunstâncias, não se vislumbra falha na prestação de serviços pelo banco. Não há indícios de que o banco agiu de forma negligente na prevenção das transações contestadas.

Nesse sentido:

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 – Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente acesso a link malicioso – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível, além de instalação de aplicativos maliciosos e posterior realização de transferências bancárias por 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 – 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 – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1007823-09.2022.8.26.0011; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/03/2023; Data de Registro: 08/03/2023)

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA

DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DO RÉU. AUTORA QUE ALEGOU SER VÍTIMA DE GOLPE DE TERCEIRA FALSÁRIA, QUE SE PASSOU POR PREPOSTA DO BANCO EM CONTATO TELEFÔNICO. HIPÓTESE EM QUE O BANCO AFIRMA QUE A OPERAÇÃO IMPUGNADA DECORREU DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, ANTE O RISCO DA ATIVIDADE (SÚMULA 479/STJ). NO ENTANTO, AUSÊNCIA DE PROVA DE NEGLIGÊNCIA DO BANCO PARA A CONSECUÇÃO DA FRAUDE. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESULTADO DE EVENTO CONFIGURADOR DE CULPA EXCLUSIVA DA APELADA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000127-51.2022.8.26.0453; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirajuí - 2ª Vara; Data do Julgamento: 19/10/2022; Data de Registro: 19/10/2022)

De mais a mais, não existe regra legal que obrigue o banco a averiguar todas as movimentações bancárias de um correntista e bloquear aquelas que não se encaixem no perfil do cliente, pois isso violaria o direito do correntista e configuraria uma prática abusiva.

A instituição financeira pode bloquear

preventivamente a movimentação bancária somente após o reclamo do correntista ou se houver causa justa que administrativamente permita tal medida. No entanto, essa medida é de responsabilidade exclusiva do banco, e o Judiciário não pode impor tal obrigação à instituição.

Diante desses fatos, não se justifica a concessão de indenização por danos materiais ou morais, o que conduz à completa reformulação da r. sentença apelada, a fim de reconhecer a improcedência de todos os pleitos formulados pela autora em sua petição inicial.

Por consequência, impõe-se a condenação do autor no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 12% do valor atualizado da causa, já considerada a atividade desenvolvida em grau, nos termos do art. 85, §2º e §11 do CPC.

Ante todo o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso para julgar improcedente a ação. Fica a parte autora condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 12% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR