



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000362721

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035737-81.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante CLELIA IZIDORO MINGRONI DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1035737-81.2023.8.26.0506

Apelante: Clelia Izidoro Mingroni da Silva

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível

Juíza de Direito: Dra. Ana Paula Franchito Cypriano

Voto nº 2245

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO
DESPROVIDO.**

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação interposto por Clelia Izidoro Mingroni da Silva contra sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais em ação contra Banco Bradesco S/A. A autora alega nulidade da sentença por falta de produção de prova e falha na prestação de serviço, requerendo reconhecimento da inexistência das transações e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviço por parte do banco e se a responsabilidade pelas transações fraudulentas recai sobre a instituição financeira.

III. Razões de Decidir

3. O magistrado não está obrigado a determinar a produção de provas quando já possui elementos suficientes para o julgamento, conforme o princípio do livre convencimento.

4. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. No entanto, a culpa exclusiva da vítima, que seguiu comandos de desconhecidos, exclui a responsabilidade do banco.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A culpa exclusiva da vítima exclui a responsabilidade do prestador de serviço. 2. A ausência de falha no sistema de segurança do banco afasta o dever de indenizar.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 370;

art. 371; art. 355, inciso I; art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor; art. 85, §11.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1008479-29.2023.8.26.0011, Rel. Irineu Fava, 17ª Câmara de Direito Privado, j. 07/08/2024.

TJSP, Apelação Cível 1025716-17.2021.8.26.0506, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV, j. 19/08/2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Clelia Izidoro Mingroni da Silva** contra a r. sentença de fls. 133/138, que julgou improcedentes os pedidos iniciais nos autos da ação proposta em face de **Banco Bradesco S/A**, cujo relatório se adota nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação e extingo o processo, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Sucumbente, condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como aos honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, a contar da data da publicação desta sentença, e acrescidos de juros de mora (1% ao mês, não capitalizados) a partir do trânsito em julgado desta decisão, observados os benefícios da justiça gratuita.”

Sustenta a autora acerca da nulidade da sentença, pois se fazia indispensável a produção de prova para demonstrar que as operações foram fraudulentas. Além disso, aduz que houve falha na prestação de serviço pela instituição financeira, devendo ser responsabilizada pelos danos causados. Assim, requer a total procedência dos pedidos para que seja reconhecida a inexistência das transações, bem como para condenar o réu ao pagamento de danos morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo, em razão da gratuidade concedida (fls. 28).

Contrarrazões apresentadas (fls. 158/164).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, cabe esclarecer que o magistrado não está obrigado a determinar a produção das provas requeridas pelas partes (art. 370 do

CPC/2015), pois vigora no processo civil o princípio do livre convencimento (art. 371 do CPC/2015). Assim, se o juiz já possui elementos suficientes, pode entender desnecessária a produção das provas inúteis ou meramente protelatórias (art. 370, parágrafo único, do CPC/2015).

No caso, a matéria fática relevante para o deslinde da ação está elucidada pelos documentos juntados, portanto, desnecessária a dilação probatória (art. 355, inciso I, do CPC/2015).

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula no 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

A autora recebeu ligação de suposto funcionário do banco, contato em que fora questionada sobre uma transação suspeita, a qual não reconhecia.

Ocorre que se cuidava do golpe de falsa central de atendimento, em que estelionatários se passam por funcionários de instituições financeiras, com o objetivo de ganhar a confiança e obter vantagens dos correntistas.

Na ligação, o golpista conseguiu convencer a autora a baixar um aplicativo e seguir procedimento para estorno do valor indevidamente retirado, quando em verdade foram realizadas transações indesejadas em sua conta, conforme solicitação de cancelamento e boletim de ocorrência (fls. 3 e 20).

Nesta senda, as transações indesejadas na conta da autora foram: a) empréstimo pessoal de nº 482205238, no valor de R\$ 4.000,00, em 24 parcelas de R\$ 575,59 (fls. 16/18); b) O valor emprestado fora transferido em sua totalidade via TED para Lucas Daniel Vilela (fls. 19). Além de várias tentativas de transferências via TED para Alexandre Souza Alves, impossibilitadas pela ausência de saldo disponível (fls. 19).

Embora a autora alegue falha de segurança no sistema bancário da ré, as circunstâncias narradas, bem como as provas apresentadas demonstram ausência de cautela do consumidor que descumpriu com o seu dever de cuidado e vigilância.

Ainda, é cediço que as instituições financeiras não exigem transferência de valores em benefício de terceiros desconhecidos para bloqueio de procedimentos fraudulentos, nem para qualquer outro procedimento por questões de segurança.

Desse modo, sendo a autora maior e capaz, deveria ter se atentado para a tentativa de golpe, vez que o contato fora realizado fora dos canais oficiais do banco, e notificado a ré para que investigasse a situação antes de qualquer

outra medida.

Outrossim, restou demonstrada a validade da contratação, porquanto essa foi realizada mediante utilização de senha pessoal e token (fls. 63/117). Também foi possível verificar que a ré procedeu com a transferência do valor do empréstimo para a conta bancária da autora (fls. 19).

Além disso, não ficou evidenciada o vazamento de informações pela ré, tendo em vista que o acesso aos dados pessoais foi passado pela própria autora por meio de canal não oficial, acreditando estar em contato com preposto da ré (fls. 3, 20 e 122); tampouco foi demonstrada qualquer falha no sistema de segurança da instituição financeira.

À vista disso, uma vez que a apelante seguiu comandos de desconhecidos e acabou autorizando transações em sua conta bancária, está configurada a culpa exclusiva da vítima, o que exclui a responsabilidade dos prestadores de serviço, nos termos do art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse mesmo sentido, veja-se julgados do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

“Apelação – Ação declaratória c.c. indenização - Fraude bancária - Golpe da "falsa central telefônica" - Sentença de procedência - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido do correntista que segue orientações de terceiro fraudador e permite acesso aos dados pessoais e bancários - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à instituição ré – Recursos providos para julgar improcedente a ação.” (TJSP; Apelação Cível 1008479-29.2023.8.26.0011; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data de Registro: 22/08/2024)

“APELAÇÃO. BANCO. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. FORTUITO EXTERNO. FALTA DE CAUTELA DO AUTOR. RESPONSABILIDADE DA RÉ NÃO CARACTERIZADA. AUSÊNCIA DE FALHA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDOR. 1. Autor que foi vítima do "golpe do falso funcionário", ao receber ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionário do banco requerido, informando tentativa de transação fraudulenta na conta bancária dele (...) 3. O caso em

apreço que possui particularidade que o caracteriza como fortuito externo. Informação prestada pelo autor que propiciou o cometimento da fraude. Ausência de qualquer participação da instituição financeira requerida, tampouco falha no sistema de segurança da casa bancária. 4. Ausência de indícios de vazamento de dados do autor, mas falta de diligência dele ao acreditar que falava com funcionário do banco. Afastada a responsabilidade civil da instituição financeira. Fatos que decorreram de fato de terceiro e culpa exclusiva do consumidor. 5. Mantida a sentença. Recurso a que se nega provimento.” (TJSP; Apelação Cível 1025716-17.2021.8.26.0506; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/08/2024; Data de Registro: 19/08/2024)

Com efeito, há evidente quebra de nexo de causalidade entre os prejuízos suportados pelo consumidor e a conduta do banco, o que afasta o dever de indenizar.

Ainda, nota-se que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem adotado este entendimento quando predominantemente reconhece “a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum” (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. de 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. de 1.12.2003).

Como consta da sentença às fls. 134/138:

“A princípio, não restaram comprovados nos autos os elementos caracterizadores de responsabilidade da parte ré pelo evento ocorrido.

A fraude alegada pela autora advém de fato de terceiro, equiparando-se ao fortuito externo para excluir o de nexo de causalidade

entre o evento lesivo e os riscos da atividade econômica exercida pelo réu.

Nesse sentido, as instituições financeiras não têm o dever legal de impedir a ocorrência de delitos fora das agências e de evitar ligações de fraudadores que se passam por funcionários, tratando-se de causa excludente da responsabilidade. Para responsabilização do réu, seria necessária a existência de falha na prestação de serviços ou na segurança interna, o que não se verifica no presente caso.

A própria autora assume ter fornecido informações pessoais e realizado operações no aplicativo na ligação e, desconhecendo dos procedimentos da fraude, não é possível saber se esses dados já seriam suficientes para a realização das transações.

Até porque, se as transferências foram realizadas poucas horas após a ligação, e certamente com ela estão relacionadas, sendo que, no caso, a parte ré não deve ser responsabilizada por atos de terceiros. Assim, a situação apresentada não demonstra falha de atendimento por parte do réu, uma vez que, mesmo alegando que recebeu ligação supostamente do próprio banco, a autora não apresentou provas suficientes da conversa mantida, sendo impossível saber o conteúdo da ligação.

Inviável, assim, atribuir-se ao banco réu a responsabilidade pelo golpe que vitimou a autora, praticado por terceiro estelionatário. A autora não demonstrou que a operação fraudulenta, a qual possivelmente foi induzida a praticar, que culminou com a contratação do empréstimo questionado, originou-se dos canais oficiais do banco réu.

(...)

Para a imputação de responsabilidade civil ao réu, necessária a demonstração do nexo de causalidade entre o evento danoso e os riscos da atividade desenvolvida pelo suposto causador do dano ou, então, alguma conduta comissiva ou omissiva deste.

(...)

Nesse sentido, não é possível responsabilizar o banco réu pela fraude em questão, sendo indevidos os danos materiais e, consequentemente, os danos morais”.

Portanto, o recurso de apelação fica desprovido, cabendo a majoração dos honorários de sucumbência devidos pelo réu, na forma do art. 85, §11, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal.

Em sentença, os honorários advocatícios foram arbitrados em 10% sobre o valor da condenação e, pelo presente, ficam majorados para 15% sobre o mesmo referencial, ressalvada a gratuidade de justiça concedida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que *“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.”* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR