



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383164

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003020-95.2022.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ARROJO EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS S/C LTDA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 16360

Apelação Cível nº: 1003020-95.2022.8.26.0006

Apelante: Arrojo Empreendimentos Imobiliários S/C Ltda

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: São Paulo

Apelação. Contrato bancário. Fraude. Golpe da falsa central de relacionamento. Imprudência da cliente que negligenciou os indícios de fraude e enviou todos os dados necessários para seu cometimento. Responsabilidade objetiva afastada. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Sentença mantida. Recurso improvido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença que, em ação ajuizada por Arrojo Empreendimentos Imobiliários S/C Ltda. em face de Banco Bradesco S/A, julgou improcedentes os pedidos de cancelamento contratual, restituição de valores transferidos de sua conta bancária e de indenização por danos morais, com o fundamento de que a fraude ocorrida decorreu de culpa exclusiva do autor e de terceiro fraudador, afastando-se, assim, a responsabilidade objetiva da instituição financeira prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Recorre a autora afirmando que a r. sentença desconsiderou a responsabilidade objetiva do banco apelado, que incorreu em falha na prestação dos serviços e na segurança dos dados, o que enseja a responsabilização da instituição financeira, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ.

Contrarrazões regularmente apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Em que pesem os fundamentos do recurso, é de rigor a manutenção da r. sentença.

Na petição inicial, alega a autora que foi vítima de fraude em que subtraídos de sua conta bancária R\$ 50.000,00, em transação atípica e que deixou de ser identificada e bloqueada pelo sistema de segurança do banco. Relata que em 16/02/2022 o sócio da empresa recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionária do banco,

e que o orientou a cadastrar um nome de computador que seria necessário para futuros acessos ao sistema, transações e movimentações financeiras.

Relata que a suposta funcionária detinha os dados da empresa, e que seu sócio José Martins seguiu as orientações para realizar o procedimento de cadastro de computador. Ao ser informado de que sua conta ficaria “paralisada” solicitou que fosse cancelado o procedimento, sendo orientado a procurar sua agência e gerência. Apenas após entrar em contato com os canais oficiais e obter novamente o acesso a sua conta bancária verificou a realização da transação bancária fraudulenta.

Em contestação, o banco sustenta a culpa da autora, que entregou aos falsários dados de acesso para a sua conta bancária, pois a transação foi autorizada com as credenciais de Edison Roberto Batista (usuário: ERB00955), com senha e dispositivo de segurança M-TOKEN cadastrado em 04/10/2021, o que evidencia que deixou de seguir normas de segurança previstas contratualmente.

Segundo a instituição financeira, tal conduta revela imprudência da autora, que teria agido sem as cautelas mínimas exigidas, afastando qualquer responsabilidade do banco pelos prejuízos narrados.

Pois bem. Primeiramente, destaca-se que a legislação consumerista é plenamente aplicável ao caso, uma vez que a relação estabelecida entre as partes é de consumo.

Nesse contexto, impõe-se a inversão do ônus da prova, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor e consagrado pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Além disso, a responsabilidade da instituição bancária é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, que estabelece: “*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*”.

A situação se amolda, também, à Súmula 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”, ressaltando-se, sempre as hipóteses de caso fortuito, força maior ou de culpa exclusiva da

vítima.

Entretanto, do acervo probatório trazido aos autos, restou perfeitamente comprovada a culpa exclusiva da vítima, rompendo-se o nexo causal entre o ilícito e o dano.

Não se ignora que as instituições financeiras têm o dever de fornecer segurança em suas operações, de forma a adotar mecanismos de salvaguarda contra fraudes que possam lesar os clientes. Ao ser constatada falha quanto à contenção de fraudes, deve o banco responder pelos danos causados, eis que inerente ao risco da atividade econômica.

Ocorre que, como visto, a transferência do valor da conta bancária da pessoa jurídica foi regularmente realizada com uso de credenciais, senha e dispositivo de segurança cadastrado regularmente junto ao banco requerido.

Ressalte-se que a própria autora reconhece ter sido seu sócio ludibriado por terceiros, a quem forneceu voluntariamente os seus dados de acesso à conta, utilizados pelos fraudadores para a realização da transferência bancária.

Sob esta perspectiva, não há como atribuir responsabilidade à instituição bancária pelo suposto vazamento de dados.

Golpes desse tipo são amplamente conhecidos e divulgados, razão pela qual era esperado que desconfiasse da abordagem e recorresse aos canais oficiais do banco para verificar a autenticidade do contato.

A questão amolda-se perfeitamente ao art. 14, §3º, II do CDC:

Art. 14. 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.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

É a jurisprudência:

Preliminar de ilegitimidade passiva. Não acolhimento. APELAÇÃO. Ação Declaratória C.C. Indenização Por Danos Materiais E Morais. "Golpe da falsa central de atendimento". Criminoso se passando por preposto do Banco Pan S.A. oferecendo renegociação de empréstimo

consignado. Novo empréstimo realizado pelo Banco BMG S.A. com dados pessoais, documento e assinatura por biometria facial. **Autor que concorreu para o dano não guardando cautelas devidas. Fraudadores que induziram autor a realizar transferência PIX para terceiro sob pretexto de cancelamento dos contratos. Descautela da vítima. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima. Inexistente o nexo de causalidade entre conduta dos bancos e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor** Sentença reformada. Recurso do banco provido. Prejudicado o recurso do autor. (TJSP; Apelação Cível 1001141-34.2023.8.26.0292; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024)

Apelação Cível. Golpe da falsa central telefônica. Ação de restituição de valores. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. **Autora que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Operações realizadas pela cliente. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990.** Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000731-80.2024.8.26.0634; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tremembé - 1ª Vara; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024).

Evidencia-se, portanto, a culpa exclusiva da autora, que agiu com negligência ao seguir as instruções dos fraudadores, mesmo diante de diversos indícios de que não estava em contato com a instituição bancária.

Ressalta-se que o fato de ter sido contatado por pessoa que possuía vários de seus dados pessoais não altera essa conclusão, considerando que tais informações são comuns e podem ter sido obtidas de qualquer banco de dados de fornecedores com os quais a autora tenha interagido.

Ante o exposto, é negado provimento ao recurso.

Como consequência do desprovimento do recurso, cumpre majorar a verba honorária de R\$ 1.000,00 para R\$ 1.500,00, a título de honorários recursais, com
Apelação Cível nº 1003020-95.2022.8.26.0006 -Voto nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fulcro no art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria devolvida no apelo, prevalecendo o entendimento de que o julgador não está obrigado a enfrentar todas as questões suscitadas pelas partes, mas apenas aquelas que, em tese, seriam capazes de infirmar a conclusão adotada.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR