



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383128

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021485-48.2023.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante CLAUDEMIR FELIPE (JUSTIÇA GRATUITA), 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 16303

Apelação Cível nº: 1021485-48.2023.8.26.0482

Apelante: Claudemir Felipe

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Presidente Prudente

Apelação. Contrato bancário. Transações via PIX. Ausência de provas de falha do dever de segurança do banco. Operações realizadas pelo celular do autor, mediante uso de senha pessoal e confirmação via token. Valores transferidos que não destoam do padrão de consumo. Inviabilidade de se atribuir responsabilidade à ré. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação em ação proposta contra Banco Bradesco S/A objetivando a declaração de nulidade de transferência bancária a terceiro, com pedido de devolução dos valores, e pagamento de danos morais.

Relata o autor ter sido surpreendido com movimentações em sua conta sem sua autorização.

A r. sentença julgou o pedido improcedente, reconhecendo ausência de falha na prestação de serviço por parte do réu.

Apela o autor alegando que não realizou a transferência e que a operação deveria ter sido bloqueada pela instituição financeira, pois estaria fora do seu padrão de consumo.

Contrarrazões apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Aplica-se a legislação consumerista, uma vez que a relação entre as partes é de consumo, sendo aplicável a inversão do ônus da prova prevista no CDC, por força da Súmula 297 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”*

A responsabilidade da instituição bancária é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC: *“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 também se amolda 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.

No caso, perfeitamente comprovada a culpa exclusiva da vítima, rompendo-se o nexo causal entre o ilícito e o dano.

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.

O Banco Central, na Resolução nº 147/2021, estabeleceu que as instituições financeiras devem adotar medidas de monitoramento para transações realizadas via Pix, com o intuito de bloquear preventivamente qualquer transação suspeita de fraude. Assim, as instituições têm a obrigação de realizar análises automatizadas e, quando houver indícios de atividade fraudulenta que necessite de revisão adicional, devem proceder com o bloqueio cautelar das transações por um período de até 72 horas.

No caso, entretanto, as transações foram realizadas pelo celular do autor, com utilização de senha pessoal e confirmação por *token* (fls. 48). Além disso, ao contrário do que alega o requerente, os valores transferidos (R\$2.500,00 e R\$ 999,00) não destoam de seu padrão de consumo, pois os extratos de fls. 106/112 atestam operações em valores similares (exemplo: em 18/11/2022 - transferência de R\$ 2.000,00; em 22/05/2023 - liberação de financiamento de R\$ 2.000,00; em 24/05/2023 - saque de R\$ 700,00; etc.).

Nesse contexto, não há fundamento para responsabilizar a instituição financeira por não suspeitar das transferências com base no histórico de movimentação, especialmente diante do uso habitual da conta.

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

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dessa forma, não há como atribuir responsabilidade à instituição bancária.

Ante o exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso.

Pelo resultado recursal, majoro os honorários advocatícios para 15%, observada a gratuidade.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR