



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000302089

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009131-13.2023.8.26.0604, da Comarca de Sumaré, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOSÉ VALSI FORNELI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, em julgamento proferido nos termos do Art. 942 e §1º do CPC, negaram provimento ao recurso, na forma do voto do Relator. Vencido o 3º Desembargador, que declara.**

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO, HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

SERGIO GOMES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO 1009131-13.2023.8.26.0604

COMARCA DE SUMARÉ

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: JOSÉ VALSI FORNELI

VOTO 56172

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.

Argumentos da casa bancária que não convencem - Peculiaridades do caso que impedem o afastamento da responsabilização integral do banco réu - Ausência de culpa exclusiva ou concorrente da vítima, pessoa idosa e beneficiária da gratuidade processual - Transações efetuadas que embora distantes do perfil normal de utilização e realizadas em curto intervalo de tempo, não foram objeto de controle ou análise pela instituição bancária - “A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto” (Superior Tribunal de Justiça, REsp 2.052.228/DF, j. 15/09/2023 - Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP - Fortuito interno verificado - Reparação integral bem imposta na origem, diante de suas particularidades.

SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por BANCO BRADESCO S/A contra a r. sentença de fls. 335/339, cujo relatório se adota em complemento, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória cumulada com indenizatória ajuizada por JOSÉ VALSI FORNELI para “i) *DECLARAR a nulidade do contrato mencionado na inicial e, conseqüentemente, a inexigibilidade dos débitos dele oriundos; ii) CONDENAR o réu à repetição à parte autora dos valores descontados indevidamente, na forma simples, sendo que os valores deverão ser atualizados pela tabela prática do TJSP desde os descontos indevidos, e acrescido de juros de mora no importe de 1% ao mês, desde a citação; iii) CONDENAR o réu a indenizar o autor pelo valor transferido de seu saldo a terceiros, na quantia de R\$7.931,50 (sete mil, novecentos e trinta e um reais e cinquenta centavos), com correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça deste Estado desde a data da transferência, e juros de mora 1% contados da citação. Diante da sucumbência*

parcial e recíproca, condeno as partes autora e ré nas custas e despesas processuais, a serem repartidas na proporção de 50% para cada parte. Quanto aos honorários advocatícios, fixo-os, em relação à autora, em 10% sobre o valor pretendido a título de danos morais. Em relação à requerida, fixo-os em 10% do valor total declarado inexigível. Deve ser observada a gratuidade concedida ao autor”.

Irresignado, o banco réu recorre, pugnando pela reforma da r. sentença. Destaca ser parte ilegítima para figurar no polo passivo, uma vez que “*não participou da relação jurídico negocial que motivou as compras e movimentações realizadas pelo suposto falsário*”. Discorre sobre a inaplicabilidade no caso vertente da súmula 479, do STJ. Aduz que “*a transferência fora efetuada mediante inserção manual, sendo repassada ao favorecido, de acordo com os dados alimentados pelo pagador, sem identificação de erro na transação, ou seja, não havia acessos fora do padrão na conta da cliente*”. Anota que somente com o dispositivo de segurança previamente cadastrado é que se torna possível qualquer tipo de transação, além da senha pessoal do correntista. Aduz que as transações questionadas se deram de forma eletrônica e que não foram realizadas em valores maiores que as médias das movimentações da parte adversa, não havendo como suspeitar de qualquer fraude. Realiza pedido subsidiário de reconhecimento da culpa concorrente (fls. 342/367).

Recurso tempestivo, preparado e respondido às fls. 376/379.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação declaratória de nulidade contratual cumulada com indenizatória por danos morais e materiais ajuizada pelo apelado em face do banco apelante, alegando, em síntese, que em 27 de junho de 2023 recebeu ligação de pessoa que se apresentava como preposto da ré, pedindo que fosse realizado procedimento de segurança. Afirma que após seguir as orientações, o fraudador invadiu a sua conta bancária e realizou transferência no valor de R\$ 7.931,50 para Emily Paiva da Silva, e contratou empréstimo no valor de R\$ 29.098,05, tendo sido transferida também para Emily Paiva da Silva, a quantia de R\$ 28.103,30, totalizando a quantia de R\$ 37.029,55.

Pugna pela declaração de inexistência de débito, pela reparação material do prejuízo sofrido e pelo arbitramento de indenização por danos morais em R\$ 10.000,00.

Citado, o banco réu alegou a sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da demanda. No mérito, afirma que o fato decorreu de culpa exclusiva de terceiro ou do autor, excluindo o nexo causal. Pugna pela improcedência da demanda.

Transcorrida a instrução processual, foi então proferida a r. sentença de parcial procedência, contra a qual se insurge apenas o banco réu.

Pois bem.

Preliminarmente, não há que se falar em ilegitimidade passiva do banco réu.

Isto porque, os fatos relatados e a matéria trazida a julgamento dizem respeito à relação jurídica existente entre as partes, em especial, a alegação de falha na prestação dos seus serviços.

Passa-se à análise do mérito.

Os fatos são, na essência, incontroversos: o autor, pessoa idosa contando com 72 anos e beneficiário da gratuidade processual, foi vítima de fraude e sofreu prejuízo consistente no valor de R\$ 37.029,55, decorrente da transferência bancária via PIX no valor de R\$ 7.931,50 para Emily Paiva da Silva, e contratação de empréstimo no valor de R\$ 29.098,05 e posterior transferência bancária também via PIX para a mesma destinatária, no valor de R\$ 28.103,30.

O cerne da questão se resume na existência ou não de falha na prestação de serviços.

Não se discute a aplicação, ao caso vertente, das normas protetivas previstas no Código de Defesa do Consumidor, dentre as quais tem-se a facilitação da defesa dos interesses da parte hipossuficiente em juízo, inclusive com a inversão do ônus probatório quando verificada a verossimilhança de suas alegações (artigo 6º, inciso

VIII).

De todo modo, deve-se lembrar que tal premissa não importa no acolhimento irrestrito da versão do consumidor, sendo sempre necessária a análise das peculiaridades do caso concreto a fim de se verificar qual a medida de justiça adequada à hipótese.

No mais, como já adiantado, os fatos são incontroversos, restando apenas solucionar a controvérsia sobre a responsabilidade pelos danos decorrentes do evento.

Para corroborar as suas alegações, a parte autora colacionou aos autos os seguintes documentos: a) extrato bancário; b) termo de declarações; c) boletim de ocorrência (fls. 15/22).

Sem qualquer comprovação, o banco requerido, por sua vez, alega que não pode lhe ser imputada nenhuma responsabilidade em relação aos eventos ocorridos, que se deram unicamente em função da imprudência do apelado.

Note-se que as transações questionadas foram realizadas no dia 27/06/2023, resultando na transferência via PIX da quantia de R\$ 37.029,55 para conta bancária de terceiro.

Analisando detidamente os extratos acostados aos autos, desde 02/01/2023 até a data dos fatos (27/06/2023), verifica-se que as transações efetuadas pelo apelante ultrapassavam raramente a quantia de R\$ 300,00, consistentes em compras efetuadas com o cartão de crédito (fls. 36/71).

Merece aqui o destaque de que nesse período mencionado, ou seja, mais de cinco meses, não houve uma transferência sequer realizada pelo apelante, razão pela qual resta patente que as operações efetivamente fogem do seu perfil, o que corrobora a alegação do apelado, no tocante à falha na segurança dos serviços disponibilizados pelo banco apelante.

Especificamente a respeito da verificação do perfil de utilização do

correntista, confira-se o paradigmático julgado do Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. □

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. □

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. □

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. □

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. □

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. □

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". □

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-

se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. □

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. □

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. □

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023)

Com as ressalvas devidas aos posicionamentos divergentes, a narrativa da instituição bancária não é apta a modificar ou desconstituir a pretensão inicial acerca do reconhecimento da falha na segurança, havendo, de fato, um serviço defeituoso da instituição bancária requerida, que não proporcionou a confiabilidade que dela se esperava sobre os valores colocados aos seus cuidados, inclusive por intermédio de análise dos perfis e dos riscos das transações.

Ainda a respeito da observância ao perfil de utilização, os precedentes desta c. Câmara:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito, com pedido de indenização por danos materiais e morais, relativa a empréstimos bancários. Fraude em empréstimos bancários. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira ré. RESPONSABILIDADE CIVIL. Relação comercial regida pelo CDC. Falha na prestação de serviço evidenciada. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras do autor, realizadas em quantidade e valores exorbitantes no lapso temporal de poucos dias, evidenciando sua natureza fraudulenta.

Culpa exclusiva da vítima não configurada. Responsabilidade objetiva, nos moldes do art. 14 do CDC, mesmo em caso de fraude cometida por terceiro. Inteligência da Súmula 479 do STJ. (...). (Apelação Cível 1000821-71.2022.8.26.0048; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2024)

*APELAÇÃO. Fraude bancária. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com restituição de valores e pedido de indenização por danos morais com pedido de antecipação de tutela de urgência. Sentença de parcial procedência. Insurgência das instituições bancárias. (...) **FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DO CLIENTE. Inobservância da segurança necessária. Autor que foi vítima de roubo do seu celular. Recorrentes que não se desincumbiram do ônus (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) de provar que o autor foi negligente no uso dos aplicativos. Transações que, à luz das provas produzidas nos autos, revelam-se sobremaneira discrepantes do perfil de transações do consumidor. Precedentes desta e. Câmara. Fortuito interno reconhecido. Responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, § 1º e súmula 479 do c. STJ). (...). (Apelação Cível 1071445-89.2022.8.26.0002; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024)***

*APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – CARTÃO DE CRÉDITO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM PARTE. 1. RESPONSABILIDADE CIVIL – Compra não reconhecida pelo autor, no valor de R\$ 4.900,00 (quatro mil e novecentos reais) – **Contestação imediatamente realizada, respondida negativamente pela instituição financeira, que voltou a lançar o valor – Versão autorial verossímil e amparada pela prova dos autos – Absoluta discrepância do perfil habitual de movimentação, que sequer ultrapassava uma centena de reais – Ausência de esclarecimentos idôneos, pelo réu, acerca da origem da compra e motivos da rejeição administrativa da pretensão formulada pelo correntista - Responsabilidade objetiva do banco - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência – Manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. (...)** (Apelação Cível 1023189-08.2023.8.26.0576; Relator (a): Sergio*

Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2024)

Some-se ao fato, o enunciado de número 14 da Seção de Direito Privado deste e. Tribunal de Justiça:

“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.”.

Como bem decidido na origem, o autor foi vítima de um golpe sob a responsabilidade do réu, omissos na guarda dos dados do autor, bem como em garantir a segurança legitimamente esperada pelo consumidor. Vejamos:

“(…) Evidente, pela própria narrativa dos fatos aliada aos elementos aqui trazidos, que a autora foi vítima do golpe do "falso funcionário" – no qual terceiros se passam por prepostos da instituição financeira para obtenção de vantagem indevida em face das vítimas.

Tudo isso permite concluir, com clareza, que a contratação do empréstimo e realização das transferências ocorreu pela ação dos terceiros falsários, passando-se por funcionário da ré.

Tal situação, contudo, não afasta a responsabilidade da ré (...)

Ato contínuo, nota-se que a natureza e valor das operações foge do padrão do perfil da autora, o que se nota pelo notável valor do empréstimo e sua imediata transferência, junto com todo o saldo disponível, em rápida sucessão, aos falsários (fls. 15).

Assim, caberia à financeira demonstrar que as operações correspondiam ao perfil da autora, circunstância não evidenciada nos autos. Portanto, impositiva a nulidade do contrato mencionado na inicial e, conseqüentemente, a inexigibilidade dos débitos dele oriundos.

Ainda, a repetição do valor cobrado e pago pelo consumidor pelos empréstimos é possível, na forma simples, dada a ausência de má-fé da instituição financeira. Aliás, necessário fixar tal vertente como a mais consentânea com casos dessa natureza, pois, a

despeito de o banco ter que restituir à parte o que dela indevidamente descontou, não há como negar que a instituição financeira, de qualquer modo, acabou concedendo crédito à parte autora, o que evidencia completa ausência de má-fé.

Do mesmo modo, e pelos mesmos motivos, a financeira é responsável pelo valor transferido do saldo da conta corrente do autor (R\$ 7.931,50), por ter permitido a operação (...).

Assim, em observância ao disposto na Súmula 479, do STJ, o apelante efetivamente deve responder de forma integral pelos danos sofridos pelo apelado.

Em caso semelhante ao presente, inclusive tratando-se da mesma modalidade de golpe, este e. Tribunal de Justiça assim decidiu:

*Indenização – Golpe da "falsa central" – Compra realizada no cartão de crédito não reconhecida – **Falha na prestação do serviço de segurança do réu, que não acionou o bloqueio preventivo das transações** – Aplicação, por analogia, dos Enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal – Não comprovada a culpa exclusiva da vítima a permitir o afastamento da responsabilidade objetiva do réu – (Art. 14, CDC) - Configurados os danos material e moral – Dever de indenizar inafastável – R. sentença de improcedência – Decisão reformada – Recurso provido.*

(TJSP; Apelação Cível 1070141-84.2024.8.26.0002; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS
– Sentença de improcedência na origem – **"Golpe da Falsa Central Telefônica" – Transações não reconhecidas pela autora**
– Prova produzida que comprovou que a instituição financeira falhou no monitoramento das despesas praticadas, tendo em vistas que as transações que fogem ao perfil da autora – **Falha na prestação do serviço** – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Danos morais – Configuração – Acontecimento suficiente para causar abalo ao equilíbrio psicológico - Valor fixado em R\$

8.000,00, com os consectários de estilo - Princípios da significância, razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta Egrégia 23ª Câmara de Direito Privado - Ônus da sucumbência a cargo da instituição financeira - Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1003090-02.2023.8.26.0484; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Promissão - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 03/02/2025; Data de Registro: 03/02/2025)

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Fraude bancária - Golpe da falsa central telefônica - Autora que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador - Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro da correntista - Má prestação de serviços caracterizada - Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) - Devolução dos valores mantida - Dano moral não configurado - Consumidora que concorreu para o evento - Indenização afastada - Recurso parcialmente provido, com determinação.
(TJSP; Apelação Cível 1019090-42.2023.8.26.0625; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2025; Data de Registro: 21/02/2025)

APELAÇÃO - Ação de conhecimento com pedidos de indenização por danos materiais e morais - Autora vítima do "golpe da falsa central telefônica" - Sentença de improcedência - Insurgência da autora-apelante - Relação de consumo - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do C. STJ - Embora as operações impugnadas tenham ocorrido após o acesso de terceiros, de posse das informações bancárias da parte autora, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira - Dever do ente financeiro de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Responsabilidade da instituição financeira reconhecida - Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, capaz de excluir a responsabilidade da instituição - Restituição dos valores controvertidos - Danos morais configurados - Arbitramento em R\$ 5.000,00, em prestígio aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Sentença reformada - Sucumbência a cargo da instituição financeira. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009601-33.2024.8.26.0564; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025)

Também nesse sentido, esta c. Câmara, por unanimidade, já decidiu, pelo reconhecimento da falha na prestação do serviço da casa bancária em caso semelhante ao presente:

Apelação – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da Central de Atendimento – Sentença de procedência. Insurgência do banco Réu. INADIMISSIBILIDADE. Defeito na prestação dos serviços pelo réu. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora. Operação via PIX que se mostrou suspeita, notadamente pelo elevado valor. Perfil notoriamente desviado. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1005822-90.2021.8.26.0268; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapeceira da Serra - 1ª Vara; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 20/03/2024)

Assim, diante dos fatos relatados, em especial, em razão das transações fugirem do perfil do apelado, somado ao fato do correntista ser pessoa idosa e beneficiária da gratuidade processual, a reparação dos danos materiais deve ser integral, não havendo que se falar, sequer, em culpa concorrente, diante de suas peculiaridades.

Pelo insucesso do recurso, fica majorada em 5%, a condenação do apelante no pagamento de honorários advocatícios do patrono da parte adversa, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Frise-se, para se evitarem incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos para chegar à solução encontrada.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

SERGIO GOMES

Relator



Voto nº 49814 – Divergente
Apelação Cível nº 1009131-13.2023.8.26.0604
Comarca: Sumaré
Apelante: Banco Bradesco S/A
Apelado: José Valsi Forneli

DECLARAÇÃO DE VOTO

Vistos,

Respeitosamente ousou divergir do e. relator sorteado, entendendo deva ser provido o apelo do réu, afirmada a improcedência da ação, condenado a parte autora, pelo ônus de sucumbência, no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários de advogado fixados em 10% sobre o valor atualizado dado a causa, a teor do disposto no artigo 85, § 2º do CPC.

Sustenta a parte autora, correntista do banco réu e apelante, haver – a partir de ligação de suposto gerente de sua conta bancária que alegava necessidade de realização de um procedimento de segurança – realizado os comandos indicados e com orientado pelo suposto funcionário do banco réu, constatando, depois, a ocorrência das transações bancárias que refere, especificamente, transferência 'pix' e contratação de empréstimo, que nega serem de sua responsabilidade.

Como se sabe, observada a limitação de responsabilidade do banco réu pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' (artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor), isso quer dizer quanto à responsabilidade do réu pelos fatos da causa (artigos 186, 187 e 927 do Código Civil), não se ter por demonstrada e comprovada a sua negligência pela inobservância da regra de cuidado e dever de segurança, de modo a explicitar ausente o nexo causal (conduta - relação de causa e efeito - liame entre a conduta do réu e o resultado) a autorizar o acolhimento da demanda como se deu.

No caso, realizada a movimentação bancária a partir das credenciais da parte autora - seja a transferência 'pix', como a contratação de empréstimo – e via cadastro pessoal, senha e 'mtoken' (cadastro chip e biometria) e bem como 'mobile bank' (fls. 347/50) em aparelho celular – anotado o demonstrado e comprovado pelo réu de que – *'o empréstimo se deu por meio eletrônico (celular/internet). Para a utilização da Internet Banking o correntista conta com diversos mecanismos de segurança já explanados na defesa. Registre-se que SEM A CHAVE DE SEGURANÇA A CONTA NÃO É ACESSADA E AS TRANSAÇÕES NÃO SÃO EFETUADAS. Incluída a chave de segurança que somente será acessada pelo correntista que estiver com o dispositivo ou alguém que por ele autorizado, será*

solicitada a senha (PESSOAL E INTRANSFERÍVEL) do cliente' – é fato como reconhece a parte autora no boletim de ocorrência policial (fls. 19/22) de que, confira-se: '...informou que na data e hora dos fatos recebeu ligação de número 19 3803-1220, de seu gerente pessoal de conta de Banco Bradesco Eduardo, e que este lhe confirmou todos seus dados, como nome, CPF, número de conta. Relata a vítima que acreditou fielmente que estaria falando com seu gerente bancário, e que lhe foi solicitado por gerente que falasse um código que apareceria por mensagem, e que recebeu o código via Whats App e informou ao suposto gerente. Ocorre que após desligar o telefone, comentou com seu filho Marcelo Fornelli, que logo desconfiou que se tratasse de golpe, e que imediatamente se deslocaram até a agência bancária e que pessoalmente questionaram gerente Eduardo que negou qualquer tipo de ligação. Vítima relata ainda que seu aplicativo bancário foi invadido, e um PIX para Emily Paiva da Silva, no valor de R\$ 7.931,50 reais que também um empréstimo no valor de R\$ 29.098,05 foi realizado e assim que caiu em conta bancária imediatamente o valor de R\$ 28.103,30 também foi transferido para conta de Emily Paiva da Silva..', pelo que observada a regra do artigo 393 do Código Civil, se tem por excludente o nexo causal a permitir se impor responsabilidade ao réu pelo evento e por consequência da própria responsabilidade civil, incidente na hipótese o artigo 14, § 3º, do CDC, que afasta a responsabilidade do fornecedor, derivado o dano por ato de terceiro (STJ, REsp 1.178.454/PR e no mesmo sentido, AREsp 178084/MG) e isso ainda que presente a relação consumerista existente entre as partes, vez que, no que diz respeito à prova, a inversão, em caso de relação de consumo, não é automática e não superada a verossimilhança das alegações da parte autora, com relação à movimentação contestada.

E isso até porque, vinculado o nexo causal à conduta, presente causa excludente da responsabilidade do fornecedor (artigo 14 § 3º do CDC), não se pode impor responsabilidade derivada ao fornecedor por prática não prevista em lei ou contrato, vale dizer, entender responsável o banco a partir de transações realizadas mediante procedimento próprio pelo correntista e não previamente contestada, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal (STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP), ainda mais por sequer superada na hipótese o argumento de falha de segurança do sistema, observado ser incontroverso derivar o evento de fato exclusivo praticado pela parte autora e por terceiro, cujo comportamento da parte autora bem pode indicar eventual incúria, vez que referida conduta própria permitiu os fatos da causa, de modo que ausente prova de desvio ou vício no serviço, se tem que os danos decorreram de culpa exclusiva da parte autora ou de terceiro, a excluir a obrigação reclamada, até porque nada poderia fazer o réu para impedir o resultado danoso, o que rompe o nexo de causalidade entre a prestação de serviços e o dano (art. 14, §3º, I e II, CDC).

Aliás, indicada nos autos pela própria parte autora a beneficiária dos valores transferidos, de se considerar que pela dinâmica dos fatos, que não detinha o réu meios de saber do procedimento adotado pela parte autora como correntista e usuário do seu serviço 'mobile' via celular e que seria esse – transferida 'pix' e contratação de empréstimo - não autêntico ou teria derivado de fraude, observado que referida prática seu pela própria parte autora e usuária do sistema com validação – repita-se – senha e 'token', sem qualquer interferência do réu, de modo que nada se tem

a controverter quanto à 'perfil' ainda mais quando não existe regra legal e o Judiciário não pode impor às instituições financeiras, a obrigação de averiguar toda e qualquer movimentação bancária de correntista e bloquear aquelas que não se adequem ao 'perfil' do correntista, e isso até por violar direito do correntista, explicitando prática abusiva, uma vez que, sem qualquer reclamo seu, não cabe ao Judiciário ou ao banco, se arvorar no direito de censor ou corregedor de suas práticas bancárias, isso quer dizer que não se pode punir o fornecedor do serviço quanto ausente obrigação legal ou contratual.

Além disso, aliado ao fato de que sequer definido o que seja o 'perfil' de movimentação bancária do correntista, demonstrado que a realização da transação se deu de forma regular e o desconhecimento da afirmada 'fraude' que teria sofrido a parte autora, não se entende por presente desvio ou prática abusiva do réu no contrato de conta corrente, vale dizer, o 'não bloqueio', reafirme-se, anotado ademais que tão só foi comunicado ao réu das ocorrências após o evento e depois da efetivação das transações, pelo que o 'não bloqueio' espontâneo referente a movimentação bancária realizada, não impõe o dever de se atribuir ao réu o resultado danoso reclamado, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403, do Código Civil.

Então, anotada a distinção feita à causa a que refere a Sumula 479 do STJ, é fato, reafirme-se, a ausência do nexos causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação atribuída ao réu, uma vez que, além de não provado o nexos causal, vale dizer, o liame entre a conduta da ré e o resultado referido pela autora, que explicita relação de causalidade, observada a regra do art. 14 do CDC, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade do fornecedor do serviço, até porque – e também como se disse – o limite da responsabilidade do fornecedor é objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta ('fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC).

Confira-se a diferenciação do fortuito interno do externo feita por Sérgio Cavalieri, *“Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pela suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I)”* (in 'Programa de Direito do Consumidor', SP, Atlas, 2008. p. 256-257).

Assim, sendo fato que todas as transações contestadas foram realizadas com as credenciais da parte autora, que não seria possível realizar de outra forma, por decorrente da utilização do aplicativo bancário além do uso da senha pessoal e intransferível, bem como também da regra de autenticação 'token', observado que a senha transacional se equipara à assinatura eletrônica, dando validade e demonstrando a autenticidade da transação realizada para o banco réu, acrescido a isso o fato de que, nos termos do artigo 411, II do CPC e do artigo 10 § 2º da MP 2200-2, *'as senhas transacionais, utilizadas pelos bancos como forma de autenticação das transações financeiras, possuem presunção de autoria e autenticidade na medida que foram admitidas pelas partes em contrato'*, vale dizer, *'a) Presume-se a autoria e autenticidade das transações contestadas, uma vez que validadas mediante senha, mecanismo de autenticação previsto nas condições gerais da conta corrente, a qual a parte autora aderiu; e b) Diante da presunção de autoria e autenticidade das transações, é inaplicável a inversão do ônus da prova em favor da parte autora'*, como autênticas mediante validação de senha transacional as transações, reafirme-se por ausente responsabilidade do banco réu pelos fatos da causa, derivado o dano por ato próprio da parte ou de terceiros como reconhece o STJ (vide: REsp 1.178.454/PR e no mesmo sentido, AREsp 178084/MG).

Registre-se, ademais, que os documentos trazidos pelo réu, especificamente registros eletrônicos referentes às transações, se apresentam como aptos a demonstrar a verdade ou, como refere doutrina *'potencializar a primazia da realidade'*, vez que se reconhece referidos *'prints'* de tela sistêmica como prova digital pode ser entendida essa como *"qualquer tipo de informação, com valor probatório, armazenada em repositório eletrônico-digitaís de armazenamento, ou transmitida em sistemas e redes informáticas ou redes de comunicações eletrônicas, privadas ou publicamente acessíveis, sob a forma binária ou digital"* (vide Rodrigues, Benjamim Silva, Direito Penal Parte Especial, Tomo I, Direito Penal Informático), de modo que *'print'* de tela sistêmica – é documento hábil a demonstrar e comprovar a transação e bem assim a contratação, nos termos do disposto no artigo 422 § 1º do CPC, ainda mais quando, como no caso, a transação é eletrônica, não havendo instrumento físico assinado, já que a assinatura – como se disse – é eletrônica, pelo que e como já decidido pelo STJ, *"sendo informatizado o controle de contas, não se haveria mesmo de exigir da demandada outra forma de prova que não a reprodução dos dados presentes em seus computadores"* (STJ; 2019/0299453-4).

Por fim, reitere-se, cabia a parte autora, como titular da conta bancária e aplicativo correspondente, a responsabilidade pela respectiva senha e regra de autenticação, observado que as r. transações bancárias foram realizadas mediante uso de dados bancários (pessoal e intransferível) da conta bancária da parte autora, o que significa que a responsabilidade do banco réu, como fornecedor do serviço, é indireta, como indica a jurisprudência, *'se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros'* (STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP) e quanto a isso, nada demonstrou e comprovou a parte autora, observada a regra do artigo 373, I, do CPC, até porque –

como referido - a eventual incidência da legislação consumerista ao caso, não desonera a parte autora de demonstrar minimamente os fatos deduzidos na inicial, bem como ser inexistente a figura da responsabilidade ilimitada, e isso mesmo que incidente fosse a teoria da causalidade adequada ou da '*conditio sine qua non*', pois que sempre se faz necessário o liame entre causa e efeito, de modo que o resultado seja consequência direta do ato/fato, observado para tanto o conceito jurídico de dano por violação de direito ou excesso no seu exercício (artigos 186 a 188 do Código Civil e artigo 5º, incisos V e X, da CF/88).

Veja-se que a responsabilidade objetiva, na hipótese, deve ser excluída por culpa exclusiva de terceiro e da própria parte autora e consumidora (artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC), a qual afasta o nexo de causalidade entre o fato e o dano experimentado, “... *quando, no entanto, o ato de terceiro é a causa exclusiva do prejuízo, desaparece a relação de causalidade entre a ação ou a omissão do agente e o dano. A exclusão da responsabilidade se dará porque o fato de terceiro se reveste de características, e, portanto, equiparar-se ao caso fortuito ou à força maior, é que poderá ser excluída a responsabilidade do causador direto do dano.*” (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 10ª ed., Editora Atlas, 2012, p. 854).

Oportuna a transcrição do entendimento fixado pelo STJ quanto à matéria, em sua Jurisprudência em Teses: Edição N. 161: Direito do Consumidor – V: “7) *A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019*”.

Também, confira-se a posição do STJ de mitigação da interpretação demasiadamente ampla que era dada à Súmula 479 daquele E. Tribunal: “*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. SAQUE EM CONTA CORRENTE MEDIANTE USO DE CARTÃO MAGNÉTICO E SENHA PESSOAL. ACÓRDÃO ESTADUAL QUE DECIDIU COM BASE NAS PROVAS DOS AUTOS ALINHADO À JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS NºS 7 E 83 DO STJ. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. Tribunal local que, com amparo nos elementos de convicção dos autos, entendeu não estar provado o fato constitutivo do direito da autora, decidindo pela ausência dos requisitos ensejadores da reparação civil. O uso do cartão magnético com sua respectiva senha é exclusivo do correntista e, portanto, eventuais saques irregulares na conta somente geram responsabilidade para o Banco*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se provado ter agido com negligência, imperícia ou imprudência na entrega do numerário, o que não ocorreu na espécie. 2. Impossibilidade de reexame de fatos e provas. Incidência do óbice da súmula 7/STJ no tocante à tese de reconhecimento da responsabilidade civil. 3. Ademais, é firme a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que a presunção de veracidade dos fatos alegados pelo autor em razão da ocorrência da revelia é relativa, sendo que para o pedido ser julgado procedente o juiz deve analisar as alegações do autor e as provas produzidas. 4. Agravo interno não provido” (AgInt no Agr em REsp nº 1.399.771 MG).

Recurso provido.

Des. Henrique Rodriguero Clavisio
3º Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	13	Acórdãos Eletrônicos	SERGIO GOMES	2A211ACC
14	19	Declarações de Votos	HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO	2A2655FD

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1009131-13.2023.8.26.0604 e o código de confirmação da tabela acima.