



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000393984

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013594-95.2024.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada KESSE VALESCA BOSSOLAN.

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), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto n.º: 2733
Apel. n.º 1013594-95.2024.8.26.0625
Foro: Taubaté
Apte.: Banco Bradesco S/A
Apda.: Kesse Valesca Bossolan

CONTRATO – Serviços bancários – “Golpe da falsa central de atendimento” – Empréstimos e transferências via PIX realizados mediante induzimento a erro da consumidora por terceiros fraudadores – Sentença de parcial procedência – Recurso do réu visando à desconstituição do julgado, com a consequente improcedência dos pedidos formulados na petição inicial – Subsidiariamente, busca o reconhecimento da culpa concorrente – Impossibilidade - - Transações que destoram do perfil bancário da autora – Ausência de comprovação de culpa exclusiva ou concorrente da vítima – Fragilidade no sistema de segurança e ausência de mecanismos de detecção de movimentações atípicas – Nulidade das transações e devolução dos valores subtraídos da conta corrente da autora mantidas como medida de rigor – Sentença ratificada com fundamento no art. 252 do Regimento Interno do TJSP – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 258/265, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para: a) declarar nulos os negócios jurídicos discutidos na demanda; b) condenar o réu a restituir à autora os valores indevidamente debitados de sua conta bancária; c) afastar a pretensão de indenização por danos morais; d) condenar as partes, reciprocamente, ao pagamento das custas e das despesas processuais; e) condenar a autora ao pagamento dos honorários advocatícios da parte ré, fixados em 10% sobre o valor pleiteado a título de indenização por danos morais; e f) condenar o réu ao pagamento dos honorários advocatícios da parte autora, fixados, por equidade, em R\$ 3.000,00.

Aduz o réu-apelante para reforma do julgado, em matéria preliminar, a respectiva ilegitimidade passiva *ad causam*. No mérito, em linhas gerais, sustenta que não se verifica, na hipótese dos autos, qualquer falha na

prestação dos serviços bancários que justifique a sua responsabilização pelos fatos articulados na petição inicial. Sustenta que não compete ao banco o monitoramento da movimentação financeira de seus clientes, tampouco lhe é exigível impedir a realização de transações efetuadas mediante a utilização regular de senhas pessoais e autenticações válidas. Ressalta que a autora-apelada, ao não observar os cuidados mínimos de segurança digital, forneceu voluntariamente seus dados bancários a terceiros, possibilitando a contratação e as transferências que ora impugna, circunstância que evidencia sua culpa exclusiva pelos eventos danosos. Acrescenta que não é atribuível às instituições financeiras a obrigação de aferir, de forma subjetiva, os padrões de consumo de seus correntistas, sob pena de indevida intervenção na autonomia privada. Com base nesses fundamentos, pugna pela desconstituição do julgado, com a consequente improcedência dos pedidos deduzidos na exordial. Subsidiariamente, na hipótese de manutenção da condenação, pleiteia o reconhecimento da culpa concorrente da autora-apelada. Além disso, requer a redistribuição dos ônus sucumbenciais ou a redução do valor arbitrado a título de honorários advocatícios (fls. 268/282).

Recurso tempestivo, contrariado e devidamente preparado.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De início, afasta-se a preliminar de **ilegitimidade passiva *ad causam*** suscitada pelo réu-apelante.

Nos termos da teoria da asserção, adotada de forma pacífica pela jurisprudência pátria, a análise da legitimidade das partes deve ser realizada com base nas alegações constantes da petição inicial, bastando, para tanto, que o

demandado seja apontado como sujeito vinculado à relação jurídica material trazida a juízo. Trata-se de juízo de delibação, feito à luz da narrativa inicial, independentemente da posterior comprovação do direito alegado.

No caso em exame, a demandante imputa à instituição financeira-apelante a responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da efetivação de transações bancárias não reconhecidas, realizadas mediante fraude eletrônica, atribuindo-lhe falha na prestação do serviço, especialmente quanto à segurança do ambiente digital e à ausência de mecanismos preventivos para detecção de movimentações atípicas. Tal narrativa é suficiente para justificar sua presença no polo passivo da relação processual.

Superada a questão preliminar, passa-se à análise do mérito.

No mérito, as razões presentes no recurso não infirmaram os fundamentos da r. sentença recorrida, tampouco afetaram sua parte dispositiva. A r. decisão guerreada analisou todos os argumentos apresentados em juízo, bem decidindo a lide dentro dos limites em que foi proposta, impondo-se sua manutenção, pois conforme observou o d. Magistrado:

“Não se olvida contribuição da autora para que a fraude se efetivasse, já que é muito difundido o risco de golpes praticados por supostos prepostos de instituições financeiras que, mediante mensagens/ligações telefônicas e munidos dos dados pessoais do correntista, comunicam-lhe sobre pendências ou oferecem propostas vantajosas e passam orientações para a respectiva regularização/contratação.

Contudo, as evidências não apontam por culpa exclusiva da

consumidora, embora concorrente. Não há qualquer comprovação nos autos de que ela tenha fornecido seus dados sigilosos aos fraudadores ou que tenha realizado por espontânea vontade as transações datadas de 28.06.2024 e 01.07.2024 (fls. 30/32, 33 e 35), não sendo crível, ainda, que o sistema da instituição financeira seja inviolável.

Em verdade, tem-se que a ligação dos falsários chegou à requerente como sendo de um dos canais oficiais de atendimento do requerido. Portanto, o golpe se deu num contexto fático a tornar vulnerável o cliente. Estranhamente, aqueles detinham o número de telefone e portavam informações e dados corretos de Kesse.

Evidentemente, isso gerou na consumidora a perspectiva de confiabilidade, de crença na autenticidade desse contato. A percepção de fraude passa a ser mitigada, passa a ser excepcional, pois presume-se que uma ligação de canal oficial da entidade financeira não resultaria em algum procedimento fraudulento.

[...]

E nem se argumente a existência de fato de terceiro, na medida em que a atuação dos golpistas insere-se no âmbito de fortuito interno, que não pode ser alegado para eximir sua responsabilidade (Cavaliere Filho, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 4ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2003, pp. 181-182).

No cenário que se apresenta, também não se pode afastar responsabilidade da instituição bancária pela fragilidade de seu aplicativo/site, que permitiu o acesso e movimentação financeira de quantias bastante expressivas (02 empréstimos

bancários e 03 transferências via PIX para terceiros desconhecidos – tudo em um curto intervalo de tempo – fls. 30, 33, 34, 35, 37, 38 e 39) e que destoavam do perfil de sua cliente (fls. 222/226).

Chama a atenção a falta de inequívoca ciência e anuência de Kesse quanto aos reais termos das transações/procedimentos que foi orientada a realizar. Portanto, não restou suficientemente comprovado que ela própria realizou as contratações e transferências, manifestando sua vontade de forma livre e consciente.

Tal cenário, que representa forte indício de fraude (art. 375 do CPC) deveria ter gerado a adoção de alguma postura preventiva por parte do banco, o qual, no entanto, autorizou de imediato as transações.

[...]

Objetivamente, o contexto permite a consideração de que todas as transações descritas na exordial, realizadas nos dias 28.06.2024 e 01.07.2024, se deram de modo fraudulento, sem participação/autorização efetiva da autora.

Pontuo que o polo ativo ajuizou o presente processo (15.09.2024) tão logo constatou que as diligências na via administrativa não haviam logrado êxito (fls. 36 e 40), não havendo que se alegar qualquer desídia de sua parte.

A falta de malícia da correntista ao atender aos comandos dos fraudadores, os quais acreditava se tratar de agentes autorizados pelo requerido, não é fator a obstar o acolhimento dos pedidos.

Pragmaticamente, está-se diante de uma falha na segurança

do sistema que é imputável ao demandado.

Cumprе destacar que, em sede de defesa, o réu se manifestou de forma genérica. Deixou de demonstrar, por exemplo, a ausência de indícios de invasão em seu sistema, sequer colacionou aos autos documento que noticiasse tal investigação. É dizer, ou não investigou a fraude eletrônica noticiada ou, fazendo-o, descobriu que os comandos não partiram realmente da autora.

Observe que a legislação permite ao fornecedor comprovar que o serviço não é defeituoso quando o defeito inexistе ou há culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC). No caso, porém, nenhuma das excludentes de responsabilidade restou efetivamente demonstrada no curso do devido processo legal.

Saliento que eventual disponibilização de instruções de segurança para seus clientes não exime as instituições financeiras da responsabilização pelos prejuízos por eles sofridos em razão da falha na prestação do serviço.

Nota-se, ainda, que a requerente comunicou sobre o golpe às autoridades policiais em 01.07.2024, é dizer, logo que percebeu a fraude, em contraposição ao seu histórico bancário.

As empresas que atuam no ramo financeiro, de reconhecida lucratividade, assumem o risco inerente à sua atividade (risco profissional) e respondem pelos prejuízos dela decorrentes.

Evidente a falha na prestação dos serviços da instituição bancária, seja pela ausência de análise do perfil de movimentações realizadas pela consumidora, seja pela

fragilidade do aplicativo bancário/site, devendo arcar com os prejuízos narrados pela parte

requerente, pois agiu com falta de cuidado objetivo, não se certificando em relação às operações que destoavam do perfil de Kesse, e ineficiência, após ser comunicado sobre o golpe aplicado (fls. 36 e 40).

Houve defeito do serviço (fortuito interno), baseando-se na teoria do risco do negócio/empreendimento, segundo a qual quem se dispõe a exercer atividade no ramo de produção, distribuição, fornecimento e comercialização de bens e serviços responde pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, com ou sem culpa.

Cabe destacar que esta responsabilização existe sem qualquer ressalva com relação ao local da prática do delito, seja dentro ou fora das dependências da instituição bancária.

O requerido, tendo conhecimento dos golpes comumente perpetrados via internet, deveria ser bem mais criterioso no fornecimento de serviços aos consumidores. É dizer, se a instituição bancária disponibiliza o sistema, deve se resguardar de todas as cautelas possíveis para evitar que o mesmo venha a abrir caminhos para fraudes. A modernização das transações bancárias não pode prejudicar terceiros e transferir a eles o risco do negócio.

Se o fornecedor busca facilitar o acesso aos serviços prestados mediante atendimento remoto e, naturalmente, captar e preservar clientela com esta oferta, deve adotar, em contrapartida, o mínimo de cautela para que o consumidor seja protegido, implementando dispositivos de segurança que impossibilitem acessos por pessoas desautorizadas e não

portadoras de informações pessoais dos correntistas.

[...]

Nesse contexto, entendo que restou suficientemente demonstrado que a conduta do polo passivo contribuiu para o ato criminoso, sendo certo que é possível exigir de sua parte uma análise pormenorizada de seus clientes e respectivas transações diante do prévio indício de fraude.

Portanto, de rigor, a declaração de nulidade das transações fraudulentas realizadas na conta bancária de Kesse nos dias 28.06.2024 e 01.07.2024 (fls. 30, 33, 34, 35, 37, 38 e 39) e de inexigibilidade dos débitos a elas vinculadas; bem como, por óbvio, a consequente determinação de restituição simples dos pagamentos/descontos indevidos realizados durante o trâmite dos autos (fls. 66 e eventuais outros), com abatimento/compensação do saldo resultante da diferença entre os créditos havidos (R\$70.380,30 – fls. 33/34) e as retiradas fraudulentas (R\$58.959,00 – fls. 37/39) de sua conta bancária.

Faço consignar que a devolução dobrada prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, como instrumento de punição, somente tem aplicação quando há dolo e/ou culpa devidamente comprovados (não se presumem). Veda-se com isso tudo, também, o enriquecimento sem causa.

[...]

Por fim, com relação ao dano moral, reputo que este não restou suficientemente caracterizado, porque não se identificou situação de ofensa à personalidade ou à dignidade da requerente, bem jurídico tutelado pelo ordenamento

jurídico, cuja violação ensejaria a almejada indenização. Ademais, não se pode desprezar que houve concorrência dela para que o fato ocorresse, devendo agir com mais cautela ao receber links e ligações de números que não correspondem efetivamente aos canais oficiais da instituição financeira com quem contrata.”

E, de fato, conforme bem pontuado pelo juízo de origem, embora se reconheça que a autora-apelada tenha, em alguma medida, contribuído para a concretização da fraude — prática reiterada no ambiente virtual, mediante induzimento da vítima por criminosos que se passam por representantes de instituições financeiras —, não se pode afirmar, na hipótese, com base nos elementos colacionados aos autos, que tenha havido culpa exclusiva ou concorrente por parte da consumidora.

Isso porque não há nos autos prova cabal de que a demandante tenha, voluntária e conscientemente, repassado seus dados sigilosos aos fraudadores, tampouco que tenha compreendido, de forma livre e esclarecida, os procedimentos que lhe foram orientados por terceiros. A conduta dos golpistas se revestiu de aparência legítima, utilizando-se de informações precisas da conta da consumidora e simulando comunicação oficial, o que, por si só, já seria suficiente para comprometer a sua capacidade de discernimento diante da fraude.

Acrescente-se que os fatos ocorreram a partir de contato telefônico oriundo de número que simulava canal oficial do banco-apelante, o que enfraquece ainda mais qualquer alegação de culpa concorrente. Nessas condições, não se pode exigir do consumidor médio, alheio ao domínio técnico de sistemas de

segurança da informação, a mesma cautela e conhecimento especializado que se exigiria de um operador bancário. A imputação de corresponsabilidade à vítima, nesse caso, além de desproporcional, colide com a principiologia protetiva do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser integralmente afastada.

Ademais, os elementos constantes dos autos revelam que as transações questionadas destoam completamente do perfil bancário da autora-apelada, conforme demonstrado nos extratos acostados às fls. 30/35. Mesmo assim, nenhuma medida preventiva foi adotada pela instituição financeira-apelante para verificar a autenticidade das operações, o que evidencia a falha na prestação do serviço.

A tese de fortuito externo também não se sustenta. A atuação de terceiros criminosos, ainda que sofisticada, insere-se no contexto de risco inerente à atividade bancária — o chamado fortuito interno —, razão pela qual não exime a instituição financeira-apelante de sua responsabilidade objetiva.

Com efeito, tratando-se de atividade de alta lucratividade, as instituições financeiras devem suportar os ônus decorrentes de falhas sistêmicas, inclusive aquelas que viabilizam fraudes praticadas por terceiros. Cabe-lhes, por força legal e contratual, garantir níveis adequados de segurança, inclusive mediante análise de movimentações atípicas, o que não se verificou no caso em tela.

Oportuno destacar, ainda, que a Resolução BACEN n.º 1/2020 impõe às instituições financeiras o dever de implementar mecanismos eficazes de monitoramento de operações suspeitas, o que igualmente não restou evidenciado nos autos.

Em casos análogos, a jurisprudência do E. Tribunal de Justiça de São Paulo também se inclina nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. Ação de indenização por dano moral e material. Sentença de parcial procedência. Insurgência da instituição financeira ré. Golpe da falsa central. Legitimidade passiva caracterizada, ante a teoria da asserção. Transações via PIX realizadas em valores fora do padrão de gastos do autor. Regularidade das operações não demonstradas pela requerida. Falha na prestação de serviços. Inteligência dos arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC. As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros. Responsabilidade decorrente do risco da atividade caracterizando-se como fortuito interno. Súmula nº 479 do STJ. Dever de restituição dos valores relativos às transações impugnadas. Danos morais não caracterizados. Ausência de demonstração de violação ao direito personalidade dos autores por ato praticado pela ré. Indenização por danos morais afastada. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1010657-44.2023.8.26.0077; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024). (grifo nosso).

Diante desse contexto, não remanescem dúvidas quanto à falha na prestação dos serviços da instituição financeira-apelante, impondo-se a manutenção da sentença que declarou a nulidade das transações realizadas nos dias 28.06.2024 e 01.07.2024, bem como determinou a restituição simples dos valores indevidamente debitados, com compensação entre os créditos e débitos apurados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, no que se relaciona aos honorários advocatícios, não há reparos a serem feitos à quantia arbitrada na r. sentença recorrida, pois o valor estabelecido revela-se proporcional à complexidade da causa e ao trabalho desenvolvido nos autos pelo patrono da parte vencedora.

Isso posto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra. Em atendimento ao artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, **eleva-se** a verba honorária para R\$ 3.500,00.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, parágrafo 2º do mesmo diploma legal. Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

PEDRO FERRONATO
Relator