



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000408629

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002377-42.2024.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante JAMIR JOAO DE ANDRADE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 37256

Apelação Cível nº 1002377-42.2024.8.26.0597

Apelante: Jamir Joao de Andrade

Apelado: Banco Bradesco S/A.Comarca: Sertãozinho

15ª Câmara de Direito Privado

RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos morais e materiais - Demanda julgada improcedente - Afirmação da parte autora de ter recebido contato via telefone de fraudador que, segundo o requerente, detinha seus dados sigilosos, se deixou ser induzido e permitiu instalação de aplicativo em seu celular, ocorrendo transferência via Pix a terceiro desconhecido - Não há prova que o fraudador seja preposto da parte demandada ou que as informações do mentor da fraude tenham sido encaminhadas por algum de seus funcionários ou canais de atendimento - A parte requerida **não teve nenhuma participação no ato ilícito ou contato com o fraudador - Autor que utilizou “link” que recebeu do mentor da fraude permitindo instalação de aplicativo em seu celular - A conduta da parte requerente é que foi determinante para que o fraudador tivesse êxito na fraude** - Culpa do próprio apelante, o que afasta o dever da parte ré de indenizar (art. 14, § 3º, II, do CDC) - **Precedentes - Recurso desprovido**, com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da causa, atualizado, cuja exigibilidade fica suspensa (arts. 85, § 11, e 98, § 3º, do CPC).

A r. sentença de fls. 89/92, cujo relatório é adotado, julgou improcedente o pedido da ação de indenização por fraude em conta bancária e condenou o autor no pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade judiciária ao requerente.

Inconformado, o autor apela buscando reforma do julgado (fls. 95/98). Para tanto, alega que fora vítima de fraude bancária. Recebera ligação do demandado pelo nº 016-34759200 e aceitara o link indicado. Deveria ter sido pesquisada a titularidade da linha telefônica. Não fornecera seus dados bancários aos estelionatários. Teria ocorrido subtração de saldo de sua conta corrente via PIX.

As contrarrazões vieram às fls. 102/11, oportunidade em que o réu disse que não teria concorrido para a ocorrência da fraude. As operações se deram mediante aparelho celular previamente habilitado. A atuação da vítima teria sido determinante para a ocorrência do golpe narrado, configurando fortuito externo. Não estariam presentes os elementos ensejadores da responsabilidade civil.

O recurso foi processado regularmente.

É o relatório.

Narra o autor em sua petição inicial que *“recebeu uma ligação de prefixo 16 34759200 na data de 04 de dezembro de 2023, na qual uma pessoa se identificou como gerente do banco Bradesco, na qual afirmou que terceiros estavam tentando fazer operações fraudulentas em sua conta bancária e que para bloquear essas operações, o Requerente deveria realizar alguns procedimentos em sua conta bancária.*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na qual o Requerente agindo de boa-fé, acreditando ser a gerente do banco Bradesco, realizou alguns procedimentos que a falsa gerente pediu para que o mesmo fizesse.

Porém o Requerente foi vítima de um golpe, na qual após o procedimento que a suposta gerente pediu para o Requerente realizar, foi feita uma transferência via pix no valor de R\$ 4400.00 de sua conta bancária, agência 0185 conta corrente nº 06773717-p.”

No concernente ao argumento de que deveria ter sido oficiado à empresa telefônica a fim de se apurar a titularidade da linha nº 016-34759200, cabe ser dito que o requerente não fez prova da alegação de que realmente recebeu ligação de estelionatário por este número indicado.

Em verdade, deveria o recorrente pleitear pela demonstração do conteúdo da conversa telefônica que teria mantido com o fraudador, porém, não houve pedido de referida prova e sequer indicou o horário que se dera tal diálogo.

Note-se também que a alegação de que o fraudador tinha todos os dados da parte autora não se confunde com prova de que tinha, em especial quando for versão da parte demandante em busca de vencer no processo.

Não se podem confundir alegações com provas e muito menos decidir por presunção de que fora preposto de instituição financeira que vazou dados sensíveis da parte apelante.

Ademais, não há prova alguma de que o fraudador seja preposto do apelado ou que a ele foi encaminhado pelas mãos de algum dos seus prepostos ou canais de atendimento do recorrido.

Resta claro que o requerente usou link enviado pelo fraudador, pelo que há culpa exclusiva do demandante diante do dolo do terceiro, que com o eleito para figurar como réu não se confunde.

O que se evidencia é que o fato se deu por culpa imputável à própria vítima ou mesmo por fato de terceiro, posto que a conduta da parte recorrente de receber ligação de telefone de estranho e permitir a instalação de aplicativo em seu celular, sem se cercar da necessária segurança de saber com quem está tratando, permitiu que o fraudador obtivesse êxito em sua atuação fraudulenta.

Tal situação por mais lamentável que se apresenta, não permite crer que tenha o banco réu concorrido para o advento dos prejuízos suportados pela parte autora. Não se vislumbra nenhuma atitude do demandado que tivesse dado ensejo a tais danos, tampouco ato ilícito por ele praticado. O infortúnio sofrido pela parte recorrente não guarda conexão com o exercício das atividades do apelado, não havendo que se falar em “fortuito interno”.

Vale anotar que a fraude se deu porque o autor não agiu com a cautela necessária ao receber mensagem via celular, não confirmar com quem estava se comunicando e seguir orientação de terceiro desconhecido para permitir a instalação de aplicativo em seu celular.

Quem foi negligente foi a parte apelante, a indicar, no caso em comento, culpa da vítima ao se deixar ludibriar por estelionatários que não têm qualquer vínculo com o demandado.

Ainda que objetiva a responsabilidade do estabelecimento bancário em decorrência do risco da atividade exercida, há hipóteses de exclusão da responsabilidade no Código de Defesa do Consumidor:

“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: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”. (g. n.).

A respeito do tema, lecionam Antonio Herman Benjamim, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa: *“Por derradeiro, a culpa exclusiva da vítima (não a concorrente), assim como de terceiro, elide a responsabilidade. Se o comportamento do consumidor é o único causador do acidente de consumo, não há como se falar em nexo de causalidade entre a atividade do fabricante, do produtor, do construtor ou do importador e o fato danoso. (...) A responsabilidade também é eliminada pela ação exclusiva de terceiro. A excludente do fato de terceiro ataca o próprio nexo de causalidade, já que deixa de haver qualquer relação de consumo entre o prejuízo do consumidor e a atividade do sujeito responsável primariamente.”*¹.

A jurisprudência deste Tribunal Bandeirante: “APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - INOCORRÊNCIA - FRAUDE - CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. A Apelante confessa que, ludibriada por terceira pessoa, forneceu sua senha pessoal por meio do telefone. Os dados fornecidos pela estelionatária, embora não sejam de conhecimento público, não permitem a realização de transações, que exigem o fornecimento de senha pessoal; sendo fato público e notório que as instituições financeiras orientam os clientes a não fornecerem a senha de uso pessoal a terceiros. Portanto, a conduta da autora foi determinante na ocorrência do evento danoso, não se identificando falha ou defeito na prestação de serviços da Apelada. Sentença mantida. Recurso improvido” (Apelação nº 0007324-30.2014.8.26.0526 - Relator: Eduardo Siqueira; Comarca: Salto; Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; j. 09/12/2015);

“PERDAS E DANOS - TRANSAÇÕES EM CONTA CORRENTE - ALEGAÇÃO DE FRAUDE - IMPROCEDÊNCIA - PRETENSÃO DE REFORMA - DESCABIMENTO - A análise dos autos não deixa dúvidas de que as transações efetuadas junto à conta corrente do autor realizaram-se, infelizmente, por culpa exclusiva sua. A entrega de cartão magnético e senha às pessoas que se apresentaram como funcionários da municipalidade sem conferência das qualificações configura falta de diligência. A fraude perpetrou-se, inequivocamente, por culpa exclusiva do autor, não tendo o banco réu, por qualquer meio, concorrido para os infortúnios experimentados. Recurso desprovido” (Apelação nº 0003026-49.2012.8.26.0369 - Relator: Walter Fonseca; Comarca: Monte Aprazível; Órgão julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; j. 16/06/2016);

“DANOS MORAIS - Contrato bancário - Empréstimos - Não se pode presumir a ocorrência de fraude na contratação dos empréstimos questionados - Inexistência de qualquer prova e tampouco de indícios a este respeito - Se a autora forneceu seu cartão e senha pessoal a terceiro, assumiu o risco daí decorrente, ficando caracterizada a sua culpa exclusiva pelo mau uso deste cartão, o que afasta a responsabilidade do banco réu - Ação improcedente - Recurso provido” (Apelação nº 0139033-84.2009.8.26.0100 - Relator: Plínio Novaes de Andrade Júnior; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; j. 16/06/2011).

¹ Manual de Direito do Consumidor, Revista dos Tribunais, 5º Ed., 2013, pp. 169/170.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De outro lado, proferida a r. sentença na vigência do NCPC e evidenciada a atuação do patrono do réu na esfera recursal, é hipótese de incidência do Enunciado Administrativo nº 7, do Superior Tribunal de Justiça.

Assim, escoreita a fixação dos honorários advocatícios recursais, majorando-se a verba honorária de 10% para 15% sobre o valor de R\$ 4.400,00 dado à causa (fls. 08), nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso, com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da causa, atualizado, cuja exigibilidade fica suspensa (arts. 85, § 11, e 98, § 3º, do CPC).

MENDES PEREIRA
Relator