



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410229

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004898-12.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ANA MARIA CHINELATTO DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

CÉSAR ZALAF
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 11710

APELAÇÃO Nº 1004898-12.2023.8.26.0009

COMARCA: SÃO PAULO – 3ª VARA DO FORO DE VILA PRUDENTE

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADA: ANA MARIA CHINELATTO DE SOUZA

JUIZ: FREDISON CAPELINE

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DO RÉU. SÚMULA 479 DO STJ. INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO. DANOS MATERIAIS EVIDENCIADOS, COM A CONSEQUENTE INEXIGIBILIDADE DO EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO PELO AUTOR, COM RESTITUIÇÃO DAS PARTES AO “STATUS QUO ANTE”. RECURSO IMPROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta contra r. sentença de fls. 275/278 que julgou parcialmente procedente ação declaratória e indenizatória proposta por **ANA MARIA CHINELATTO DE SOUZA** contra **BANCO BRADESCO S/A**, para “e DECLARAR a nulidade da transação bancária denominada PIX em favor de conta de terceiro desconhecido (Humberto Luiz Rodrigues), no valor de R\$ 11.000,00 (onze mil reais) e a nulidade do EMPRÉSTIMO PESSOAL nº 3532055 no valor de R\$ 8.986,15 (oito mil, novecentos e oitenta e seis reais e quinze centavos), CONDENANDO a ré no reembolso de toda quantia debitada indevidamente da conta da requerente, bem como os valores descontados a título de encargos e IOF por uso do limite da conta corrente com acréscimo de correção monetária pelos índices da Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a contar de cada desembolso (Súmula 43, do STJ) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação desde o evento danoso. Considerando a sucumbência em maior extensão, condeno a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios sucumbenciais os quais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fixo em 10% sobre valor da condenação, nos moldes do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil”.

Apela a instituição financeira ré. Nega a ocorrência de falha na prestação do serviço. Sustenta ausência de ato ilícito. Acena com dever de guarda de senha e dados pessoais do autor. Defende a inoccorrência de danos materiais e morais. Busca a improcedência da ação.

Recurso tempestivo e regular. Contrarrazões pelo improvimento.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso que, quanto ao seu objeto, não merece ser provido.

Trata-se de Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com Indenização por Danos Morais e Materiais interposta por **ANA MARIA CHINELATTO DE SOUZA** contra **BANCO BRADESCO S/A**, por meio da qual: *“alegando, em síntese, que, em 13/01/2023, ao consultar seu saldo bancário, foi surpreendida com PIX no valor de R\$ 11.000,00 (onze mil reais) para destinatário desconhecido e verificou em sua conta um EMPRÉSTIMO PESSOAL (operação de crédito) no valor de R\$8.986,15, sem qualquer autorização da requerente. Aduz que entrou em contato com o banco réu solicitando explicações e o ressarcimento, contudo, sem sucesso. Pleiteia o ressarcimento do valor transferido indevidamente, a inexigibilidade da operação de empréstimo e indenização por danos morais. Juntou documentos (fl. 34/84).”*

Sobreveio sentença de parcial procedência.

Contudo, não obstante a juridicidade dos argumentos suscitados, forçoso concluir que a r. sentença deve ser reformada. Para tanto, observo que o ponto fulcral do recurso é a alegação de existência na falha da prestação de serviço da instituição bancária e a pretensão a que seja reconhecida a sua responsabilidade objetiva.

Para resolver a controvérsia instaurada no processo, a Súmula nº 297 do STJ dispõe que: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Destarte, o presente caso deve ser solucionado à luz do CDC, em razão da vulnerabilidade técnica e informacional da parte autora perante a instituição financeira, o que implica na inversão do ônus da prova. (art. 6º, VIII, do CDC), sendo fato incontroverso ter sido ela vítima de golpe.

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 a fruição e riscos, dispõe o art. 14 do CDC. O seu § 3º preceitua que o fornecedor só não será responsabilizado se provar que o defeito inexistia (inciso I), ou, ainda, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (inciso II). Não se discute a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos riscos decorrentes da sua atividade, nos termos da legislação consumerista. Esse entendimento foi pacificado pela edição da Súmula 479 pelo E. STJ.

Desse modo, não se pode aceitar que o ocorrido com o Autor seja classificado como fortuito externo, de modo a reconhecer a excludente de responsabilidade da instituição financeira.

Aqui, é fato incontroverso que a Autora foi vítima de situação em que terceiro, **detentor de informações bancárias sigilosas**, contrata empréstimo em nome do consumidor e logo em seguida transfere todo o dinheiro, via “pix” a estranhos.

A Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, ainda que não qualifique os dados documentais, *a priori*, como “sensíveis”, a teor de seu artigo 5º, II, (dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural) disciplina, como fundamento da proteção dos dados pessoais “a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem”, em seu artigo 2º, IV. **Como os dados utilizados pelo fraudador são concernentes à esfera íntima do Autor e estavam sob estrita guarda do banco Apelante, a responsabilidade civil da casa bancária pelo ocorrido é patente.**

Não fosse suficiente a falta de proteção dos dados pessoais, as movimentações financeiras questionadas – a contratação de empréstimo de R\$ 8.986,15 logo em seguida à transferência do valor via pix no valor de R\$ 11.000,00 – destoavam do perfil de gastos da Autora, conforme extratos bancários de fls. 28/31. Ademais, as operações foram realizadas no mesmo dia (16/01/23), em curto espaço de tempo, conforme relatório juntado pela própria instituição financeira (fls. 150/154). E para tanto, o banco se ateve a dizer que as movimentações ocorreram mediante senha de uso pessoal e intransferível.

Os documentos juntados às fls. 155/162 são insuficientes para comprovar que as operações foram efetivamente realizadas pela autora. Os extratos bancários juntado às fls. 150/154 evidenciam que as operações destoaram do perfil mensal de movimentação financeira da parte autora.

Em que pese as alegações do banco no sentido de que as operações foram feitas mediante uso de dados pessoais do autor em seu próprio celular, por meio de token e senha pessoal intransferível, não comprovou tais alegações. Em análise dos documentos apresentados, sequer foi apresentado relatório referente às transferências realizadas, com identificação do equipamento utilizado e IP da autora, bem como carecendo de outras informações tais como dados de geolocalização, assim não comprovam que as transações seguem o perfil de operações da autora.

Caberia ao Réu deter mecanismo de segurança que imediatamente bloqueasse tais operações questionadas. Também não há provas de que o Autor tenha repassado seus dados ao terceiro. Portanto, não há falar em culpa exclusiva do consumidor, já que inexistente qualquer indício de que o Apelante tenha obtido algum benefício ante a situação descrita nos autos, que lhe imponha a responsabilidade integral, como explica CARLOS ROBERTO GONÇALVES:

Quando o evento danoso acontece por culpa exclusiva da vítima, desaparece a responsabilidade do agente, nesse caso, deixa de existir a relação de causa e efeito entre o seu ato e o prejuízo experimentado pela vítima. Pode-se afirmar que, no caso de culpa exclusiva da vítima, o causador do dano não passa de mero instrumento do acidente. Não há limite de causalidade entre o seu ato e o prejuízo da vítima.

É o que se dá quando a vítima é atropelada ao atravessar, embriagada, uma estrada de alta velocidade ou quando o motorista, dirigindo com toda a cautela, vê-se surpreendido pelo ato da vítima que, pretendendo suicidar-se, atira-se sob as rodas do veículo. Impossível, nestes casos, falar em nexo de causa e efeito entre a conduta do motorista e os

ferimentos, ou o falecimento da vítima.¹

Desse modo, por inexistentes as excludentes de responsabilidade, seja o fortuito externo, seja a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, aplicável à hipótese o Código de Defesa do Consumidor, ante o que dispõe a Súmula 479² do Colendo Superior Tribunal de Justiça, com a inversão do ônus probatório, consoante dispõe o artigo 6º, VIII do diploma consumerista, ante a vulnerabilidade técnica da Apelante, como ensina a doutrina de SÉRGIO CAVALIERI FILHO:

Só haverá responsabilidade do correntista se ficar provado que concorreu para o evento, por exemplo, deixando de dar ciência ao banco do furto, roubo ou extravio do talonário ou cartão, negligenciando a guarda dos mesmos. Pode até configurar-se a culpa exclusiva do correntista, excluindo a responsabilidade do banco, como no caso de ser a falsificação perpetrada por preposto seu.

Em síntese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre de uma violação ao dever contratualmente assumido de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes. Como já ressaltado, esse foi o posicionamento albergado pela Corte Superior de Justiça por ocasião do julgamento do REsp 1.199.782/PR. Dessarte, a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a correntistas ou a terceiros, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento,

¹ Gonçalves, Carlos Roberto, *Direito Civil Brasileiro*, vol. 4, 14ª ed., Saraiva, São Paulo, 2019, p. 345

² “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

*atraindo, portanto, a responsabilidade objetiva do estabelecimento bancário.*³

Desse modo, o banco não se desincumbiu do ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora (373, II, CPC) pois, não restou elucidado como os fraudadores tiveram acesso às informações sensíveis e lograram êxito em induzir em erro o correntista.

Feitas estas considerações, a casa bancária deverá suportar as consequências do risco de suas atividades, nos termos do artigo 14 do CDC, não sendo suficiente para afastar a responsabilidade e demonstrar a inexistência de falha nas transações questionadas. Nesse sentido entendimento desta E. Câmara:

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO. 1- NULIDADE DE SENTENÇA INOCORRENTE - JUÍZO DE PRIMEIRO GRAU QUE FUNDAMENTOU SUA DECISÃO - DESNECESSIDADE DE SE REBATER TODOS OS RACIOCÍNIOS EXPENDIDOS PELA PARTE. 2- VAZAMENTO DE INFORMAÇÕES - FRAUDADORES QUE TINHAM ACESSO AOS DADOS BANCÁRIOS DA CONSUMIDORA, INCLUSIVE NÚMERO DO SEU CARTÃO DE CRÉDITO - FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO BANCÁRIO. 3- TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DA DEMANDANTE - BANCO QUE FALHO EM DETECTAR OPERAÇÃO SUSPEITA - DUAS TRANSFERÊNCIAS DE VALORES ELEVADOS EM CURTO PERÍODO DE TEMPO - OBRIGAÇÃO

³ Cavalieri Filho, Sergio. Op. cit. (p. 1106).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS OBSTAREM MOVIMENTAÇÕES QUE DESTOEM DO PERFIL DO CONSUMIDOR - ENTENDIMENTO DO STJ. 4- EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - INOCORRÊNCIA - FRAUDE CAUSADA PELA FALHA NA SEGURANÇA E NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA CASA BANCÁRIA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - SÚMULA 479 DO STJ. 5- RECURSO DESPROVIDO, MAJORADA A VERBA HONORÁRIA. (TJSP; Apelação Cível 1084003-56.2023.8.26.0100; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 21/03/2024)

Portanto, **deve ser mantida a inexigibilidade do contrato de empréstimo objeto da lide** reconhecida pelo d. juiz “a quo”.

Em conclusão, é caso de manter a sentença recorrida, bem como majorar os honorários sucumbenciais para 15% sobre o valor da condenação (85, § 11, CPC).

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Por fim, assinalo que, para acesso às instâncias extraordinárias, é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, nego provimento ao recurso.

CÉSAR ZALAF
Relator