



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000414170

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1156030-37.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUIZ ALBERTO MONTEIRO ARCURI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1156030-37.2023.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 44ª Vara Cível do Foro Central

Apelante: Luiz Alberto Monteiro Arcuri

Apelado: Banco Bradesco S/A

Juiz(a) de 1º Grau: G. M. D.

Voto nº 1.933

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – FRAUDES E DELITOS BANCÁRIOS – Sentença que julgou improcedente o pedido inicial de condenação do banco requerido à reparação pelos danos morais e materiais provenientes de transações irregulares realizadas pelo cliente a pedido de terceiros – Inconformismo do autor, que insiste na tese de defeito de segurança no serviço prestado pelo banco – Não acolhimento – Sete transferências efetuadas direta e voluntariamente pelo apelante, embora viciada a sua vontade, para empresas distintas e não relacionadas por denominação e a pessoa física que não havia participado das ligações telefônicas mencionadas – Circunstâncias mostram que o apelante se desviou do dever de prudência normalmente esperado quanto à proteção da própria conta bancária e dos recursos nela contidos, configurando-se o dano decorrente do golpe pela concorrência de causas vinculadas apenas ao comportamento do correntista, que fizera sucessivas transferências em diferentes e desconexas operações, atendendo sem hesitação a comunicações de fonte e conteúdo manifestamente suspeitos – Não se afigura razoável exigir da instituição financeira a implementação de mecanismos de segurança que obstassem as transações realizadas pessoalmente pelo cliente e continuamente em período correspondente a quase um mês – Ausência de violação do dever de segurança pelo banco, em especial porque não notificado oportunamente da fraude perpetrada, protraída no tempo com o assentimento do apelante às instruções de terceiros alheios à rede bancária – A idade do consumidor, por si, desassociada de outras particularidades reveladoras de especial vulnerabilidade, não impõe conclusão diversa, porque os indícios de fraude eram contundentes sob o viés da pessoa natural média e presumir a incapacidade daquele com base em critério unicamente etário, a fim de transferir responsabilidade automática e irrestrita à instituição bancária por delitos de terceiros, não se coadunaria com o equilíbrio que deve reger a relação de consumo – Aplicação, por analogia, do entendimento exarado no REsp 2.155.065-MG acerca do “golpe do

motoboy” – Resultado danoso provocado integralmente por terceiros e pelas transações promovidas voluntariamente pelo consumidor, não tendo havido imprudência ou negligência por parte do banco – Art. 14, § 3º, II, do CDC – Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais para 12% do valor atualizado da causa, observada a concessão da gratuidade da justiça.

Trata-se de recurso de apelação interposto por LUIZ ALBERTO MONTEIRO ARCURI, na ação indenizatória ajuizada em face de BANCO BRADESCO S/A, contra a r. sentença de fls. 221/224, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a demanda inicial.

Aduz o apelante, em síntese, que, conforme contexto fático apresentado na inicial, foi induzido por terceiros que se passaram por representantes da instituição bancária a efetuar transações bancárias de R\$ 3.000,00 em 11/5/2023, de R\$ 2.000,00 em 12/5/2023, de R\$ 6.000,00 em 17/5/2023, de R\$ 10.558,00 em 1/6/2023 e de R\$ 14.225,71 em 6/6/2023. Acrescenta que os terceiros também o persuadiram a realizar refinanciamento do empréstimo contratado em nome de sua esposa, o que levou à transferência de parte dos valores referentes às transações enganosas. Aponta que teve o prejuízo total de R\$ 35.783,71, promovendo a presente demanda pelos fatos de os terceiros terem se passado por representantes do banco e de as operações terem sido atípicas. Sustenta que o lapso temporal de um mês entre as transferências, que não pode ser considerado alongado como na r. sentença, não afasta a caracterização de falha no serviço prestado pelo

apelado, o qual deveria tê-las impedido através de mecanismos de segurança. Argumenta que não há como reconhecer a culpa exclusiva do consumidor, por ser pessoa idosa e, nesse aspecto, vulnerável. Acrescenta que as transações são incompatíveis com o seu histórico anterior. Tece considerações doutrinárias, jurisprudenciais e legais. Suscita a responsabilidade objetiva da instituição pelas ocorrências (fls. 227/241).

Pugna pela reforma da sentença, para que seja reconhecida a alegada falha na prestação dos serviços pelo banco e o consequente dever de reparação por danos morais e materiais, invertendo-se a distribuição dos ônus sucumbenciais.

Recurso tempestivo e sem preparo por ser o apelante beneficiário da gratuidade de justiça (fls. 37).

A parte apelada, intimada às fls. 244, apresentou as suas contrarrazões (fls. 245/256).

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

Rejeito a preliminar de violação à dialeticidade recursal, porquanto arguida de maneira genérica, não tendo o apelado se reportado às razões recursais do apelante, observando-se que a reiteração de argumentos anteriores, por si, não atenta contra aquele princípio (AgInt no REsp 2148065/MS).

No mérito, o apelante se insurge contra a r. sentença de fls.

221/224, a seguir transcrita nas partes essenciais:

“Trata-se de ação indenizatória, ajuizada por Luiz Alberto Monteiro Arcuri contra BANCO BRADESCO S/A. Em síntese, a parte autora relata que foi vítima de golpe, tendo recebido uma ligação de um suposto funcionário do réu ofertando a renegociação de dívidas de cartão de crédito e empréstimo. O Autor acabou aceitando e realizando a transferência de R\$ 3.000,00 para a empresa JM Promotora de Negócios Empresariais – estranha à lide – para confirmar a referida negociação.

Aduz que solicitou o cancelamento e a atendente disse que o faria apenas se o autor realizasse novas transferências. Então, foi enviado um motoboy até a residência do Autor para que pagasse o valor de R\$ 6.000,00 e, ainda, foi convencido a realizar novas operações no valor de R\$ 14.225,71 e R\$ 10.558,00, onde percebeu o golpe e, por fim, tentou resolver administrativamente, porém sem sucesso. Pretende com esta ação indenização por danos materiais pela restituição simples e compensação por danos morais.

(...)

O pedido é improcedente.

Verifica-se, da prova produzida, que as operações questionadas, ainda que por valores consideráveis, foram realizadas em dias alternados e em lapso alongado de tempo, de 11/05/2023 a 06/06/2023, para pessoas físicas diversas, além de pessoa jurídica que não se prova deter vínculo jurídico com o réu (fls. 16/23).

A versão relatada pelo autor à autoridade policial revela, ainda, que este praticou atos diversos voluntariamente, agindo sem a necessária cautela, inclusive zerando sua conta e a de sua esposa, além de passar dados de seu irmão aos falsários (fls. 14/15).

Trata-se de espécie de fraude comum, que não teve participação comissiva ou omissiva do réu, a justificar a adoção do enunciado da Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: (...)

A prova produzida demonstra que houve exclusiva participação (pouco diligente) do consumidor, a importar na isenção da responsabilidade reparatória do réu, “ex vi” do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.”

É incontroversa a relação de consumo existente entre as partes,

em conformidade com as normas do Código de Defesa do Consumidor e o entendimento sumulado do C. Superior Tribunal de Justiça (enunciado da Súmula n. 297).

De todo modo, essa caracterização não justifica, por si, o acolhimento do pedido indenizatório formulado pelo consumidor contra o fornecedor em razão de ilícitos praticados contra aquele no ambiente bancário, pois necessário verificar se a origem dos prejuízos causados ao correntista pode ser imputada a eventual falha no serviço prestado pelo banco.

Nesse sentido, além das alegações iniciais, conforme observado pelo E. Juízo *a quo*, o autor da ação, ora apelante, assim descreveu as operações fraudulentas perante a autoridade policial:

“Presente a vítima maior de 70 anos que recebeu o contato telefônico de pessoa de nome Jéssica dizendo ser representante da empresa JM promotora de negócios oferecendo portabilidade de dívida junto ao INSS com qual a vítima recusou. Que na sequência Jéssica lhe ofereceu uma redução na dívida junto a um cartão de crédito o qual a vítima aceitou, então Jéssica informou que a vítima deveria depositar um valor na conta referência da empresa algo que a vítima fez. Que logo após solicitou a mesma que cancelasse a simulação da portabilidade e foi então que Jéssica lhe disse para fazer isso seria necessário zerar a conta da vítima solicitando mais alguns depósitos em nome da empresa e em nome de Wallace Gomes Pires (...) Acrescenta a vítima que há dois anos havia feito um empréstimo junto a esta empresa e por isso acreditou nas informações passadas. Que em novo contato, Juliana disse que a operação não havia dado certo e por isso outra pessoa de nome Juliana [sic] iria entrar em contrato com a vítima. Que Juliana mandou um motoboy na casa da vítima onde a mesma passou o cartão em nome de Efraim Imóveis (...) Que no dia seguinte entraram em contato solicitando os dados de seu irmão Luiz, porque o mesmo aparecia como fiador e que necessitava desses dados para finalizar o processo. Que após passar os dados do seu irmão Juliano e Jéssica solicitaram para que também encerrasse a conta de sua esposa. Informa a vítima que refinanciou o empréstimo de sua esposa junto ao INSS através do Banco BMG. Que após esse fato, solicitaram novos prazo de 3 dias, 5 dias, 7 dias

e depois mais 7 dias e disseram que estavam finalizando junto ao banco CORA e que esse banco estava reivindicando os prazos para liberação do dinheiro. Que após verificou que o dinheiro sumiu nessa empresa. Que seu prejuízo financeiro total ultrapassa a casa dos R\$ 40.000,00 (...)” (fls. 14/15).

Com isso se constata que, além de as pessoas que planejaram e executaram a fraude não terem se identificado como representantes do banco apelado, ao contrário da narrativa trazida na apelação, a realização das transferências bancárias só foi possível em virtude de atos praticados exclusivamente pelo apelante.

Os comprovantes de fls. 17/23 demonstram que as sete transferências mencionadas foram efetuadas direta e voluntariamente pelo apelante, embora viciada a sua vontade, para duas empresas distintas e não relacionadas por denominação (JW PROMOTORA NEGÓCIOS E LTDA. e EFRAIM MÓVEIS) e a pessoa física que não havia participado das ligações telefônicas (WALLACE).

Essas circunstâncias mostram que o apelante se desviou do dever de prudência normalmente esperado quanto à proteção da própria conta bancária e dos recursos nela contidos. O dano decorrente do golpe configurou-se pela concorrência de causas vinculadas apenas ao comportamento do correntista, que fizera sucessivas transferências em diferentes e desconexas operações, atendendo sem hesitação a comunicações de fonte e conteúdo manifestamente suspeitos.

Assim, não se afigura razoável exigir da instituição financeira mecanismos de segurança que obstassem as transações realizadas pessoalmente pelo cliente e continuamente em período correspondente a quase um mês, não de forma súbita e isolada. Em outras palavras, não há se falar em violação do dever de segurança pelo banco, em especial

porque não notificado oportunamente da fraude perpetrada, protraída no tempo com o assentimento do apelante às instruções de terceiros alheios à rede bancária.

Em acréscimo, o apelante nem sequer discriminou o seu histórico bancário anterior às operações questionadas para efeito de comprovação da alegada discrepância, informação que, aliás, poderia ter trazido sem dificuldades, não se cogitando a esse respeito a inversão do encargo probatório.

A idade do consumidor, por si, desassociada de outras particularidades reveladoras de especial vulnerabilidade concretamente descritas, não impõe conclusão diversa, porque os indícios de fraude eram contundentes sob a perspectiva da pessoa natural média e presumir a incapacidade daquele com base em critério unicamente etário, a fim de transferir responsabilidade automática e irrestrita à instituição bancária por delitos de terceiros, não se coadunaria com o equilíbrio que deve reger a relação de consumo (art. 4º, III, do CDC) e com a autonomia reconhecida no Estatuto do Idoso e em disposições legais correlatas.

Por isso, mesmo que o evento danoso não seja estranho à atividade do fornecedor, não incide no caso o disposto no enunciado da Súmula n. 479 do STJ, mas se aplica, por analogia, recente julgado no qual que se reconhece a exclusão da responsabilidade da entidade financeira em conjuntura fática semelhante:

“RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO. Exclui-se a responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraude praticada por terceiro, quando a compra, realizada em loja física, foi realizada com a **entrega voluntária do cartão original e de senha pessoal pelo correntista, prática comumente conhecida como golpe do motoboy, caracterizando culpa exclusiva do consumidor**, ainda que vulnerável em decorrência de doença grave.” (STJ. 3ª Turma. REsp 2.155.065-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, rel. para acórdão

Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11/3/2025 (Info 843)
– **destacado.**

Em igual sentido, da lavra desta E. Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO EMPREGO. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. PRELIMINARES. Não verificada ofensa ao princípio da dialeticidade recursal. Recurso conhecido. Alegação de ilegitimidade passiva do corréu Itaú Unibanco. Aplicação da teoria da asserção. Legitimidade reconhecida. Preliminar rejeitada. Autora que foi vítima do "golpe do falso emprego" e **realizou transferências via "pix" de forma voluntária para terceiros**, sob falsa promessa de que receberia pagamento por comissão ao cumprir determinadas tarefas. **Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima.** Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada às instituições financeiras, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Pretensão indenizatória rejeitada. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1022724-27.2023.8.26.0114; Relator (a): Cristina Di Giaimo Caboclo; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2025; Data de Registro: 12/04/2025) – **destacado.**

Adequada, portanto, a inserção normativa do caso na previsão do art. 14, § 3º, II, do CDC, estando-se diante de resultado danoso provocado integralmente por terceiros e pelas transações efetuadas voluntariamente pelo consumidor, não tendo havido imprudência ou negligência por parte do banco.

Em consequência, ficam prejudicados os pedidos de indenização por danos morais e materiais.

Por essas razões, o recurso não comporta provimento.

No que concerne aos honorários advocatícios sucumbenciais, cabível sua majoração, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, para 12% do valor atualizado da causa, observada a concessão

da gratuidade de justiça ao apelante.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário, ademais, incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso, majorando a verba advocatícia sucumbencial para 12% do valor atualizado da causal, observada a concessão da justiça gratuita.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica