



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420063

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001865-42.2023.8.26.0323, da Comarca de Lorena, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante MARIA DE LOURDES BERNADETE RIBEIRO BARROS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Não conheceram do recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente), CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MARCO FÁBIO MORSELLO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001865-42.2023.8.26.0323

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelada/Apelante: Maria de Lourdes Bernadete Ribeiro Barros

Juiz de Direito: Wallace Gonçalves dos Santos

Comarca: Lorena – 1ª Vara Cível

Voto nº 15.820

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Recurso da autora e do réu – Indeferimento do pedido de justiça gratuita formulado pela autora – Determinação para recolhimento do preparo no prazo de cinco dias, não atendida (art. 1007, §2º, do Código de Processo Civil) – Deserção do recurso da autora – Recurso do réu – Autora vítima de “golpe da falsa central de atendimento” – Contratação de empréstimos, pagamento de boleto e realização de transferências por meio de aplicativo instalado no aparelho celular da autora – Consumidora lesada por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, por suposto preposto – Aprovação de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção da requerida – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Teoria da confiança e justa expectativa da consumidora – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Declaração de anulação dos contratos e determinação de restituição dos valores transferidos que era medida de rigor – Sentença mantida – Recurso da autora não conhecido – Recurso do réu desprovido.

Trata-se de sentença (fls. 135/141), cujo relatório se adota, que, em sede de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada por Maria de Lourdes Bernadete Ribeiro Barros em face de Banco Bradesco S/A, julgou parcialmente procedentes os pedidos para “*DECLARAR a nulidade dos contratos de empréstimo nº*

7985309 e nº 8003394, celebrados em 03/04/2023; *DECLARAR a inexigibilidade dos débitos deles decorrentes; CONDENAR a ré a restituir as parcelas cobradas, com correção monetária (tabela prática do TJSP) desde o desembolso e juros legais (1% ao mês) a partir da citação*”. Em virtude da sucumbência recíproca, cada parte foi condenada no pagamento de metade das custas e despesas processuais. Ademais, os honorários advocatícios foram fixados em 10% do valor da condenação, cabendo aos patronos de cada parte 50% de referido valor.

Irresignado, recorreu o réu (fls. 144/159), aduzindo, em síntese, a ausência de falha na prestação do serviço da instituição financeira. Alega, para tanto, que os empréstimos pessoais impugnados nos autos foram realizados através de “Mobile Banking”, isto é, com uso de senha vinculada à conta corrente e chave de segurança ou token. Alega que não foi verificado no sistema da ré qualquer erro nas transações, sendo que os valores contratados foram devidamente transferidos para a conta da favorecida. Defende que a instituição financeira não pode ser responsabilizada pelos fatos narrados nos autos, uma vez que a própria autora afirma que inseriu seus dados bancários em aplicativo denominado “Quick Support”, de acordo com as orientações dadas por terceiros estelionatários. Argumenta, portanto, que as transações foram realizadas através do telefone celular da autora, motivo pelo qual são válidas e regulares. Forte em tais premissas, propugnou pela reforma da r. sentença, para que a demanda seja julgada improcedente.

O recurso da ré é tempestivo e preparado (fls. 160/161).

A autora apresentou recurso adesivo (fls. 167/172), requerendo, inicialmente, a concessão do benefício da justiça gratuita. No mérito, aduz, em síntese, a necessidade da fixação de indenização por danos morais. Alega que a fraude objeto dos autos causou prejuízos financeiros à requerente, que teve valores indevidamente descontados de sua conta bancária. Nesse sentido, requereu a reforma parcial da r. sentença, com a procedência integral da demanda.

O recurso da autora é tempestivo.

Intimadas as partes, apenas a autora apresentou contrarrazões (fls.

173/177).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Por proêmio, o recurso da autora não comporta conhecimento.

Com efeito, foi indeferida a gratuidade à autora apelante por meio da decisão de fls. 190/192, que lhe concedeu o prazo de 5 dias para o pagamento das custas de interposição do recurso, sob pena de deserção.

Sucede que, transcorrido o prazo concedido, a apelante se quedou inerte (fl. 194).

Assim, não havendo o recolhimento do preparo recursal no prazo designado, o recurso carece de pressuposto de admissibilidade, encontrando-se deserto (art. 1007, CPC).

Logo, não conheço do recurso da autora, com fundamento no artigo 932, inciso III, do Código de Processo Civil.

Nesse sentido, cinge-se a controvérsia recursal ao recurso interposto pela instituição financeira ré.

Tecidas essas considerações, trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada por Maria de Lourdes Bernadete Ribeiro Barros em face de Banco Bradesco S/A.

Para escorreita compreensão dos relatos apresentados na primeira instância, cumpre reproduzir o minudente relatório constante da r. sentença, que ora se adota (fls. 135/136):

“MARIA DE LOURDES BERNADETE RIBEIRO BARROS ajuizou ação declaratória de inexistência de débitos c/c indenização, c/c tutela antecipada, em face de BANCO BRADESCO S/A. Alegou, em síntese,

que em abril de 2023 foram realizados 02 empréstimos, no importe total de R\$ 4.066,00 (quatro mil e sessenta e seis reais), 01 pagamento de boleto, no importe de R\$ 2.900,00 (dois mil e novecentos reais) e 03 transferências via Pix, no importe total de R\$ 1.895,00 (um mil, oitocentos e noventa e cinco reais), os quais sustentou serem fraudulentos. Aduziu que, embora tenha tentado solucionar o problema extrajudicialmente junto a parte requerida, não obteve êxito. Requereu, assim, a suspensão da cobrança do suposto empréstimo em sede liminar, a declaração de inexistência de débitos, o cancelamento do suposto empréstimo, com a restituição dos valores já pagos, no importe de R\$ 559,67 (quinhentos e cinquenta e nove reais e sessenta e sete centavos), a restituição do valor sacado, no importe de R\$ 728,84 (setecentos e vinte e oito reais e oitenta e quatro centavos), indenização por danos morais, no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e indenização por danos pelo desvio produtivo, no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Postulou pelos benefícios da gratuidade de justiça e prioridade na tramitação do feito em razão da idade (fls. 01/16).

Indeferida a concessão dos benefícios da gratuidade de justiça (fls. 36/39) e deferidas a prioridade na tramitação do feito e a tutela provisória (fls. 46/48).

Em contestação, o requerido aduziu que a contratação dos empréstimos não se deu por fraude decorrente de falha na segurança do banco, mas por culpa exclusiva da requerente, uma vez que esta teria fornecido os dados da sua conta, bem como autorizado as transações, durante contato telefônico com terceiros que se passaram por funcionários do banco requerido (fls. 54/80).

Apresentada réplica (fls. 123/129).

Instadas a cerca da produção de provas (fl. 130), a autora manifestou-se pelo julgamento antecipado (fl. 133). Já o requerido, não se manifestou”.

Após, sobreveio a r. sentença, nos termos já apresentados.

Por proêmio, emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

Nessa senda, a situação fática aduzida pelas partes deve ser

interpretada com fundamento na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar concorrência de fatos.

Ademais, convém destacar a vulnerabilidade informacional e técnica da parte autora, enquanto consumidora (BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*, 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009, p. 73).

Desta feita, malgrado, como regra, caiba à autora o ônus de demonstrar os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, ao afirmar não ter realizado as operações bancárias impugnadas, exigir a prova de tal fato equivaleria a comprovar fato negativo, providência essa cuja realização é impossível e não lhe pode ser exigida, de modo que ao réu, pelo disposto no inciso II do referido dispositivo legal, competia comprovar a higidez das transações.

Limitou-se o réu, contudo, a discorrer acerca da segurança das transações feitas por meio de *internet banking* e da suposta negligência da autora na guarda de seus dados e da sua senha de uso pessoal.

Cumpre anotar que é cediço que em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico a que está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Este entendimento está consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça que assim dispõe: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”

Depreende-se da leitura do enunciado que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias consistem em eventos considerados

inerentes aos riscos da atividade econômica das instituições financeiras, denominados pioneiramente por Agostinho Alvim como fortuitos internos (cf. ALVIM, Agostinho. *Da Inexecução das Obrigações e suas Consequências*. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 1972, p. 330-337), inaptos à ruptura do nexo de causalidade.

A propósito, por oportuno, transcreve-se a explicação de Sérgio Cavalieri Filho: “[o fortuito interno] não exclui a responsabilidade do fornecedor, porque faz parte da sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço.” (CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11ª edição. São Paulo: Atlas, 2014, p. 231).

Destarte, com espeque no dever de segurança, ínsito à responsabilidade objetiva (CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 155), emerge o dever do fornecedor de evitar fraudes ou artifícios lesivos às movimentações financeiras de seus clientes, o que restou descumprido no caso em testilha.

Nesse contexto, importa anotar a relevância da adoção de medidas preventivas, à luz do princípio da prevenção que norteia a responsabilidade civil contemporânea (cf. LOPEZ, Teresa Ancona. *Princípio da Precaução e Evolução da Responsabilidade Civil*. São Paulo: Quartier Latin, 2010, p. 24 e ss.; LEVY, Daniel de Andrade. *Responsabilidade civil: De um Direito dos Danos a um Direito das Condutas Lesivas*. São Paulo: Atlas, 2012, p. 146).

Todavia, os fatos retratados na presente demanda revelam inoperância do apelante no tratamento das informações e da segurança nas operações de seus clientes, intrínsecos à sua cadeia de serviço, afastando a hipótese de fato de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC), restando delineado o denominado fortuito interno ínsito à sua atividade de risco.

Nessa senda, sobreleva anotar que os extratos de fls. 113/114 revelam o descompasso entre as operações fraudulentas e o perfil de gastos da requerente.

Primeiramente, chama a atenção o fato de que, no dia 03/04/2023, foram contratados três empréstimos pessoais no nome da autora, nos valores de R\$ 1.966,16 e R\$ 2.100,00.

Em segundo lugar após essas contratações de tamanha monta, foi realizado o pagamento de boleto no importe de R\$ 2.900,00. Em seguida, foram realizadas três transferências via Pix, nos valores de R\$ 630,00, R\$ 720,00 e R\$ 545,00, o que zerou a conta da requerente.

Em terceiro lugar, o destinatário das transações também levanta suspeita, uma vez que teve como beneficiário David Henrique de Ara, apesar de esta nunca ter aparecido como destinatária de nenhuma outra transferência anterior.

Em quarto lugar, o intervalo entre as transações foi curto, sendo que todas as operações foram realizadas em sequência e no mesmo dia, havendo dispêndio de todos os valores existentes na conta da autora.

Assim, malgrado manifestamente destoante de seu perfil de consumo da autora, segundo os apontamentos acima, o apelante permitiu que fossem realizadas as operações impugnadas, o que evidencia a falha na prestação dos serviços.

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que muito embora a conduta da autora, em instalar o aplicativo em seu celular, tenha sido determinante para a ocorrência da fraude, tal circunstância, per se, não basta para configurar fato exclusivo da vítima a excluir a responsabilidade da instituição financeira (art. 14, §3º, II, CDC).

Destaque-se, a propósito, que a instituição financeira não apresentou provas nos autos que denotem que as contratações e as transferências foram realizadas pela autora. Deveras, a ré se limita a alegar que todas as transações foram realizadas através de *internet banking*, apresentando cópias de telas internas (fls. 58/59). Ocorre que não foi demonstrado que foi tomada qualquer medida para a identificação e obtenção do consentimento da correntista, como a captação da

geolocalização da contratante, a obtenção de assinatura digital através de biometria e/ou *selfie*, entre outros.

Infere-se, portanto, a falha na prestação do serviço da instituição financeira, porquanto deixou de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

Acerca da confiança e da autonomia privada como fundamentos do caráter jurídico vinculante, Judith Martins-Costa elucida, com acuidade, que:

“[...] no negócio jurídico, expresso em declarações negociais e em comportamentos concludentes, confiança e autonomia privada se unem de modo dinâmico, de tal sorte a provocar, por suas forças mutuamente implicadas, uma potencialização de suas respectivas eficácias jurídicas. É que, se por um lado a confiança é um dos fundamentos dos negócios jurídicos, por outro a constituição de uma relação de confiança se realça quando vinculada a uma declaração negocial. A manifestação negocial, assim, constitui a confiança legítima, ao mesmo tempo em que o negócio jurídico se fundamenta na confiança gerada pela declaração”. (A boa-fé no direito privado - critérios para sua aplicação. 2ª ed, São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 252).

Nesse sentido, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça em casos análogos:

“PROCESSO - Rejeição da arguição de nulidade da sentença, por falta de fundamentação - A r. sentença recorrida preenche todos os requisitos do art. 489, do CPC/2015, as questões suscitadas foram devidamente apreciadas e decididas de forma fundamentada, inexistindo afronta ao art. 93, IX, da CF, nem ao art. 489, II, do CPC/2015, e não há de se cogitar de ofensa ao disposto nos arts. 141, 492 e 1.022, I e II, do CPC/2015. CADEIA DE FORNECIMENTO O banco réu e a ré instituição de pagamento, por integrarem a cadeia de fornecimento de transações bancárias, objeto da ação, respondem solidariamente, pelos danos por defeitos desses serviços, por aplicação do disposto nos arts. 7º, § único, 25 e 34, do CDC, cabendo ao consumidor a escolha do réu contra quem pretende litigar. OPERAÇÃO INDEVIDA EM CARTÃO DE CRÉDITO Reconhecimento da existência de falha na prestação do serviço pelas rés, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão de crédito dos autores contra a ação de

fraudadores, falha de serviço esta que permitiu a realização de operação indevida, em valor expressivo e fora do perfil da parte autora portadora do cartão adicional. DÉBITO E DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE Reconhecida a inexigibilidade da dívida pela operação especificada na inicial, no valor de R\$15.000,00, uma vez que não realizada pelas partes autoras e resultante de falha na prestação do serviço pelas rés, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão de crédito dos autores contra a ação de fraudadores, de rigor, a reforma da r. sentença, para declarar **inexigível o débito relativo à operação em questão.** RESPONSABILIDADE CIVIL Comprovado o defeito de serviço, consistente no lançamento de débito inexigível na fatura do cartão de crédito dos autores, em condições que permitiam à instituição financeira ter ciência de que a operação bancária não havia sido realizada pela parte autora portadora do cartão adicional, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação dos réus na obrigação de indenizar, solidariamente, os autores pelos danos decorrentes do ilícito em questão. [...]. Recurso provido, em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1076974-28.2018.8.26.0100; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2020; Data de Registro: 29/07/2020; destaques nossos).

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos decorrentes de operações bancárias fraudulentas (empréstimos e transferências eletrônicas). Sentença de procedência. Recurso da ré. 1. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. **Cliente lesado por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, aparentemente originada de telefone comercial da ré, por suposta funcionária com conhecimento de dados sigilosos da conta, no mesmo dia em que autora havia comparecido à agência bancária para cancelar aplicação financeira. Transferência de vultosos valores, sem prévia confirmação pelo gerente da conta. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ).** Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Débitos inexigíveis. 2. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP, Apelação Cível 1110313-07.2020.8.26.0100, Relator(a): Elói Estevão Troly, 15ª Câmara de Direito Privado, j. em 14/03/2023, Data de Registro: 16/03/2023 destaques nossos).

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS

MATERIAIS E MORAIS. Preliminares de ilegitimidade de parte passiva e de denunciação da lide rejeitadas. **Transações fraudulentas em conta bancária da autora. Golpe perpetrado por terceiro, consistente em ligação telefônica com informação de que deveria atualizar os sistemas de segurança para acesso eletrônico à conta bancária (internet banking). Falha no sistema de segurança. Fortuito interno caracterizado** Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano material decorrente do desembolso indevido de quantia monetária. Precedentes do TJSP. Sentença confirmada. Recurso improvido". (TJSP, Apelação nº 1001083-84.2021.8.26.0006, 19ª Câmara Direito Privado, Des. Rel. Nuncio Theophilo Neto, j. 28/07/2022 destaques nossos).

Destarte, é incontornável a conclusão de que a autora não realizou as contratações dos empréstimos, o pagamento do boleto e as transferências via “pix”, de modo que é de rigor a declaração da nulidade dos contratos e da inexigibilidade dos débitos, bem como a condenação da ré no pagamento dos danos materiais sofridos, nos termos delineados pela r. sentença.

Ante o exposto, **não conheço do recurso da autora e nego provimento ao recurso do réu.** Em virtude da sucumbência recursal de ambas as partes, majoro os honorários advocatícios de sucumbência para 12% sobre o valor da condenação para cada uma, a ser pago ao patrono da parte adversa.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator