



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000425235

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006158-49.2024.8.26.0637, da Comarca de Tupã, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ZÉLIA RODRIGUES DA SILVA FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

AH

Voto nº 16133

Apelação nº 1006158-49.2024.8.26.0637 Processo Digital

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Zélia Rodrigues da Silva Ferreira (Justiça Gratuita)

Foro de origem: Tupã

Juiz prolator: Edson Lopes Filho

INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. RESTITUIÇÃO DE VALORES. Sentença de parcial procedência. APELAÇÃO. Irresignação do banco réu. Alegação de que houve culpa exclusiva da consumidora. Golpe da falsa central de atendimento. Transações realizadas em sequência, em curto espaço de tempo e fora do perfil de consumo da correntista. Falha no sistema de segurança do banco. Ônus da prova não satisfeito pela instituição bancária. Inexistência das excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, §3º, do CDC. Inteligência da Súmula 479 do C. STJ. Responsabilidade objetiva. Inexigibilidade do débito. Danos materiais devidos. Precedentes desta C. Câmara. Incidência do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

A r. sentença (fls. 178/182), cujo relatório adoto, **JULGOU PROCEDENTE EM PARTE** a demanda proposta por **Edson Lopes Filho** em face de **Banco Bradesco S/A**, nos seguintes termos:

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial para DECLARAR inexistente o débito decorrente do empréstimo objeto da lide e para CONDENAR a parte requerida a restituir de forma simples à parte autora os valores

comprovadamente descontados, atualizados desde a data dos respectivos desembolsos e acrescidos de juros legais de 1%, a partir da citação, observando-se, todavia, a compensação do valor remanescente depositado na conta bancária da requerente, nos termos da fundamentação, o que deverá ser objeto na fase de cumprimento de sentença. JULGO EXTINTO o processo com resolução do mérito, com fulcro no artigo 487, inciso I do CPC.

Preenchidos os requisitos legais, especialmente a probabilidade do direito após a instrução processual, DETERMINO a imediata cessação dos descontos do empréstimo em questão, cabendo à requerida providenciar o necessário.

Eventual descumprimento deve ser alegado em sede de cumprimento de sentença.

Diante da sucumbência mínima da autora, condeno a parte requerida ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte adversa, que fixo em 10% do valor da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a publicação da sentença, e com juros de 1% ao mês a partir do Trânsito em julgado.

Deverá ainda a parte requerida arcar com as custas e despesas processuais que deixaram de ser recolhidas nos autos. Após o trânsito em julgado, proceda a serventia o respectivo cálculo, intimando-se a parte vencida a comprovar o recolhimento no prazo de dez dias, sob pena de inscrição na dívida ativa.

Inconformada, recorre a parte ré (fls. 189/223) aduzindo, em síntese, 1) a ilegitimidade passiva do Banco Bradesco, posto que a autora foi vítima por fatos externos; 2) a revogação da tutela concedida, em razão da ausência dos requisitos necessários; 3) a autora não contestou as operações de saque realizadas concomitantemente, bem como repassou suas informações aos golpistas; 4) a ação foi proposta em 27/06/2024, enquanto os fatos narrados ocorreram em 15/11/2023,

inexistindo urgência; 5) a ausência de ato ilícito; 6) a culpa exclusiva da vítima; 7) o não cabimento da Súmula 479 do STJ; 8) a impossibilidade do banco fazer análise da movimentação financeira; 9) a ausência de falha na prestação de serviços; 10) a validade do empréstimo contratado; 11) “a parte apelada não impugna ou contesta os saques realizados e informa que os R\$ 8.000,00 (oito mil reais) restantes dos valores recebidos permaneciam em conta, o que não se vê no print acima”; 12) a ausência de informações quanto ao pagamento do boleto/cobrança que alegou ser fraudulento; 13) a inexistência de ato ilícito ou dever de indenizar; 14) a incidência dos juros e correção monetária a partir da citação.

Contrarrazões às fls. 237/244.

É O RELATÓRIO.

Cuidam os autos de “AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA”.

Narra a exordial que, em 15/11/2023, a autora recebeu ligação de pessoa se passando por preposta do réu, oferecendo proposta para quitação do empréstimo, bem como solicitando algumas informações da autora.

Aduz que foi surpreendida com a contratação de empréstimo, no valor de R\$ 18.000,00, realizado sem o seu consentimento. Posteriormente, os golpistas transferiram o valor de R\$ 10.000,00 e tentaram efetuar a transferência de mais R\$ 5.000,00, transação que foi bloqueada pelo réu. Após, lavrou Boletim de Ocorrência e compareceu à agência bancária, sendo orientada a escrever carta de próprio punho. Todavia, o banco réu passou a descontar o valor mensal de R\$ 445,00.

Alega que se propôs a devolver a quantia de R\$ 8.000,00, que ficou em sua conta, mas não foi aceito pelo banco.

Em contestação, a parte ré alegou sua ilegitimidade passiva; a culpa exclusiva da parte autora, que teria repassado suas informações a terceiros por telefone; a validade do empréstimo realizado e ausência de falha na prestação de serviços.

Pois bem.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Indubitavelmente, seria ônus da instituição financeira ré, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança, o que não se vislumbra, na hipótese.

Além disso, assim dispõe o artigo 14 do 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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Portanto, 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. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

Nos termos da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor, o que não ocorreu.

A despeito do quanto alegado, entendo que o consumidor não age com culpa exclusiva – fator determinante para exclusão de responsabilidade da parte ré –, de modo que se possa subtrair a responsabilidade integral da instituição financeira.

As transações fraudulentas foram realizadas sequencialmente, em 13/11/2023 e 14/11/2023⁶, em curto espaço de tempo e em perfil destoante da correntista, sem que o sistema de segurança do banco tenha empregado qualquer mecanismo de proteção.

A autora nega ter efetuado o pagamento, no valor de R\$ 9.999,00, no dia seguinte ao crédito do empréstimo, de modo que caberia a ré demonstrar a regularidade da operação.

Por outro lado, os demais saques efetuados em conta corrente da autora (em 28/11/2023 e 26/12/2023), não foram impugnados pela autora, de modo que por ela realizados.

O recorrente não demonstrou a adoção de novas técnicas seguras, tendo em conta a continuidade dessa modalidade de golpe, de forma possa o consumidor efetuar seguramente a utilização de seus serviços.

Nesse sentido, também é o entendimento desta C. 20ª Câmara de Direito Privado:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização – Operações bancárias realizadas pela autora mediante orientação dos fraudadores – Golpe da falsa central de atendimento - Sentença que reconheceu a inexigibilidade e determinou a devolução dos valores – Insurgência do Banco réu - **Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada – Falha na prestação do serviço bancário – Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros – Responsabilidade civil configurada – Operações realizadas dissonantes do perfil de consumo da correntista – Inexistência dos mútuos e danos materiais devidos** – Atualização da condenação – Juros de mora e correção monetária – Aplicação da taxa Selic – Cabimento – Precedentes – Taxa de juros e índice de correção monetária que serão calculados nos termos estabelecidos pela Lei nº 14.905/2024 - Recurso parcialmente provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1037992-72.2023.8.26.0001; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado;

Foro Regional I - Santana - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/10/2024; Data de Registro: 25/10/2024)

*“APELAÇÃO. Ação indenizatória pela ocorrência de fraude bancária. Sentença de improcedência. Apelo do demandante alegando responsabilidade do banco requerido. Com parcial razão. Possibilidade de aplicação da inversão do ônus da prova. Relação de consumo e verossimilhança nas alegações. **Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Banco demandado que não se desincumbiu satisfatoriamente de seu ônus probatório. Existência de fortuitos internos do banco que contribuíram para o êxito fraudulento. Recebimento de ligação telefônica oriunda de número oficial do banco. Inobservância ao perfil do consumidor. Precedentes desta C. Câmara e do C. STJ. Culpa concorrente que não exclui a responsabilidade do fornecedor (art. 12, §3º, III do CDC).** Culpa do consumidor se revela relevante para a consumação da fraude, excluindo-se somente a indenização por dano moral, já que a angústia causada teve causa, também, na sua conduta. Encargos da sucumbência invertidos. Recurso parcialmente provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1021232-27.2023.8.26.0008; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2024; Data de Registro: 15/10/2024)

*“Ação de devolução de valores c.c. indenizatória. Hipótese em que a parte autora recebeu ligação, que acreditou ser de preposto do banco, por estar na posse de dados pessoais. Realização de transferência e pix para terceiros estelionatários. **Transações que destoam do perfil da consumidora. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC. Contexto probatório que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do fornecedor.** Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Sentença mantida, exceto no tocante a indenização por dano moral, e no tocante a necessidade de devolução do valor do empréstimo. Dano moral configurado. Cancelamento do empréstimo tomado posteriormente ao golpe, para cobrir conta bancária, com retorno ao "status quo ante", sendo admitida a compensação. Sucumbência recíproca.*

Recursos parcialmente providos.” (TJSP; Apelação Cível 1000221-29.2022.8.26.0443; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piedade - 1ª Vara; Data do Julgamento: 05/02/2024; Data de Registro: 11/02/2024)

Assim, era de rigor a declaração de inexigibilidade dos valores objeto do empréstimo, determinando a devolução dos valores descontados indevidamente, acrescidos de correção monetária, a partir de cada desembolso e juros de mora, nos termos do artigo 406 do Código Civil, a partir da citação, mantendo-se a possibilidade de compensação da quantia que ficou em poder da autora (R\$ 8.000,00), conforme relatado na inicial, nada havendo que se modificar na r. sentença.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Majoro os honorários advocatícios para 12% do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor da causa.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA