



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000431556

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1048327-29.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante NICARCIO DOS SANTOS TOLENTINO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 4 de maio de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 4.276

Apelação Cível nº 1048327-29.2024.8.26.0224

Apelante: Nicarcio dos Santos Tolentino (justiça gratuita)

Apeladas: Banco Bradesco S/A.

Comarca: Guarulhos

Juiz (a): Jaime Henrique da Costa

APELAÇÃO CIVEL. Ação declaratória cumulada indenizatória. Empréstimo e transferências via pix realizadas pela parte autora. Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento. Parte autora que dirigiu a agência bancária após a inconsistência no aplicativo do banco. Terceiro fraudador que se passou por correspondente bancário. Empréstimo efetivado com senha pessoal e token. Ausência de demonstração da irregularidade das transações. Sentença de improcedência. Insurgência da parte autora. Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando transferências indevidas de valores. Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos. Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados. Ausência de ilícito por parte da ré. Culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora. Excludente de responsabilidade constatada. Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC. Culpa exclusiva de terceiro e da vítima. sentença mantida. Recurso desprovido.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação ofertado face à r. sentença de fls. 222/226, que julgou a ação indenizatória, nos seguintes termos: *“JULGO IMPROCEDENTES os pedidos. Em consequência, julgo extinto o processo, com resolução do mérito, na forma do art. 487, I do CPC. Em razão da sucumbência, fica o autor condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono do réu, que arbitro em 10% do*

valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade da justiça a ele concedida”.

Inconformada, a parte autora interpôs recurso de apelação (fls. 229/235) reiterando os argumentos iniciais sobre a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, a falta de comprovação da regularidade das transações e a violação do dever de proteção ao consumidor. Requer a reforma integral da sentença, visando à declaração da inexigibilidade do débito, à devolução em dobro das quantias pagas de forma indevida e à reparação pelos danos morais sofridos.

Contrarrazões em fls. 239/255.

A parte autora é dispensada de recolhimento de preparo, por contar com gratuidade (fls. 40).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 03 de abril de 2025.

É O RELATÓRIO.

O recurso não merece provimento.

Extrai-se dos autos que a parte autora ajuizou ação declaratória de nulidade de contrato de empréstimo pessoal, cumulada com repetição de indébito e pedido de indenização por danos morais, contra o Banco Bradesco S.A., alegando fraude no contrato de empréstimo nº 3506508498, no valor de R\$ 17.000,00, com pagamento previsto em 24 parcelas de R\$ 2.407,00, seguido por transferências via Pix a terceiros desconhecidos. Afirmar que, ao tentar acessar sua conta pelo aplicativo em 30 de julho de 2024, recebeu a mensagem de senha incorreta e, ao buscar esclarecimentos na agência, descobriu o contrato firmado sem

seu consentimento. Registrou boletim de ocorrência e abriu reclamação, mas o banco negou falhas em seus sistemas. Pediu tutela de urgência para suspender as cobranças, declaração de inexigibilidade do contrato, retirada das cobranças e devolução em dobro dos valores transferidos indevidamente e de eventuais descontos futuros relacionados às parcelas do contrato.

A parte ré, argumentou que a contratação do empréstimo e a realização das transferências ocorreram por meio do uso de senha pessoal, validação facial e chave de segurança, sendo, portanto, de responsabilidade exclusiva do autor ou de terceiros. Destaca as técnicas envolvidas nas transações financeiras para justificar a regularidade das operações via Pix. Reitera a inexistência de conduta ilícita de sua parte e a falta de comprovação da parte autora, de qualquer culpa atribuível à instituição financeira. Por fim, impugnou os pedidos apresentados na inicial e requereu a total improcedência da ação.

O feito foi julgado improcedente.

Efetivamente, a relação jurídica de direito material existente entre as partes tem natureza de consumo, portanto, aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor ao caso posto em julgamento, especialmente a que permite a inversão do ônus da prova a fim de facilitar a defesa dos interesses do consumidor em juízo (artigos 2º, 3º e 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90).

Outrossim, não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso, contudo, inegável a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, causa excludente de responsabilidade da casa bancária, nos termos do art. 14, § 3º, II, CDC.

Ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade dos bancos, inexistente nos autos prova do nexo causal a comprovar que realmente houve falha na prestação de serviços ou que o evento faça parte da teoria do risco profissional.

Quanto ao defeito, ou seja, a falha do dever de segurança (artigo 14, § 1º, Código de Defesa do Consumidor), teria consistido no presumido vazamento dos dados sigilosos do consumidor e da falha de segurança da parte ré, que supostamente possibilitou que terceiros aplicassem o golpe em questão.

Estabelecido isso, resta averiguar se a operação impugnada foi decorrente de culpa exclusiva ou concorrente da parte autora, ou efetivamente de falha de segurança na prestação de serviços ou fortuito interno da instituição financeira (STJ, Súmula 479).

Após uma análise minuciosa das alegações apresentadas e dos documentos anexados aos autos, conclui-se que, no caso em questão, não é possível atribuir ao banco qualquer ação ou omissão que tenha contribuído para o prejuízo sofrido, o qual está claramente relacionado a um evento exclusivamente atribuível à parte apelante e a um terceiro fraudador.

Observa-se que a parte apelada demonstrou que as transações foram realizadas por meio de inserção manual de senha e token no caixa eletrônico. Por outro lado, a parte apelante apenas mencionou, sem apresentar qualquer documento que comprove a inexistência de acesso ao caixa eletrônico.

É indiscutível que o autor foi vítima de engano. Contudo, conforme já mencionado, existem fraudes que podem ser atribuídas ao banco, devido à sua atuação omissiva ou comissiva, assim como há fraudes decorrentes da negligência do próprio correntista, sem qualquer culpa por parte da instituição financeira. Este último caso é o cenário analisado, já que sequer ocorreu a operação bancária que teria enganado o autor a parte apelante.

De fato, se fosse comprovado que a movimentação financeira ocorreu por meio de fraude e que o banco tinha a obrigação e possibilidade de preveni-la, seria evidente a responsabilidade do fornecedor, pois, nesse contexto, teria contribuído para causar um prejuízo ao consumidor. Contudo, é necessário ressaltar que a responsabilidade da instituição financeira não exige a comprovação de culpa, mas sim a existência de um nexo de causalidade.

Ora, o golpe do qual a parte autora foi vítima não pode ser reputado como fortuito interno. Constata-se que a transação foi realizada e validada utilizando as credenciais da parte autora, por meio de inserção manual com autenticações legítimas, ou seja, com o uso de senhas e token que estavam sob a posse do cliente. Tais credenciais são de caráter pessoal e intransferível, sendo, portanto, de conhecimento e responsabilidade exclusiva da parte autora. Assim, conclui-se que a transferência foi efetuada de maneira legítima, seguindo os padrões de segurança estabelecidos.

Em outras palavras, não ficou evidenciada qualquer falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, tendo em vista que as transferências impugnadas foram feitas após a parte apelada seguir as orientações fornecidas pelos fraudadores e realizar as transferências.

Todavia, é sabido que instituições financeiras legítimas não requisitam informações pessoais, senhas ou instruem seus clientes a realizarem procedimentos sem as devidas validações de segurança. Essa prática, seja por meio de ligações telefônicas, mensagens SMS ou outras formas de contato eletrônico, é amplamente reconhecida como inadequada e frequentemente associada a esquemas fraudulentos.

Ademais, não há elementos nos autos que comprovem vazamento de informações, perda ou extravio do cartão da parte autora ou falhas nos sistemas de proteção implementados pela instituição financeira ré.

Trata-se de um fortuito externo, ou seja, um evento alheio ao controle das instituições financeiras, afastando a possibilidade de responsabilização objetiva com base na teoria do risco da atividade. Nesse cenário, aplica-se a inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça ao caso, pois não foi identificada qualquer falha nos mecanismos de segurança adotados pela instituição financeira, tampouco a ocorrência de fortuito interno.

Assim, é evidente a ausência de vínculo causal entre a conduta da parte ré e os prejuízos alegados pela parte autora, impossibilitando a responsabilização civil da instituição financeira. Os danos sofridos pela parte autora decorrem unicamente da ação dos estelionatários, que a induziram em erro por meio de práticas fraudulentas. Cabe ressaltar que a parte autora não agiu com diligência necessária, as transferências foram destinadas a terceiros, e as instituições financeiras não solicitam a realização de operações via PIX em benefício próprio.

Nesse sentido, ante a hipótese de excludente de ilicitude, tem-se por inexistente o nexo causal entre a conduta do banco e os danos experimentados pela parte autora quanto aos fatos narrados em sua peça inicial.

O prejuízo sofrido pela parte autora, portanto, em nada se relaciona com a atividade bancária desenvolvida pela parte apelada, o que rompe inexoravelmente o nexo causal entre o ato e o dano, excluindo a responsabilidade dos fornecedores de serviço bancário.

Sobre o tema, já decidiu este E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

RESPONSABILIDADE CIVIL e PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Indenização – Golpe do "Whatsapp" - Transferência de valores via PIX a contas de terceiros fraudadores – Culpa exclusiva da vítima – Inexistência de falha na prestação dos serviços da entidades financeiras apeladas – Precedentes deste Tribunal – Falta de nexo de causalidade entre o prejuízo do autor e os

serviços prestados pelas corrês – Golpe foi praticado por terceiro e concluído por falta de cautela do autor que realizou as transferências sem antes verificar a veracidade das informações que lhe foram repassadas – Impossibilidade de responsabilização integral das entidades mantenedoras das contas destinatárias das transferências - Sentença preservada – Honorários recursais – Cabimento – Honorários advocatícios impostos ao autor apelante majorados de 10% para 15% sobre o valor da condenação, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000500-06.2022.8.26.0252; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ipaussu - Vara Única; Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024)

Ação indenizatória de danos materiais e danos morais. Contratos bancários. Sentença de improcedência. 1. Insurgência do autor. Alegação de fraude. Golpe do falso funcionário. Transferência via pix para obtenção de empréstimo. Autor contatado por terceiro, via Whatsapp, sob pretexto de oferecer empréstimo bancário. 2. Não demonstração de falha na prestação de serviços por parte do banco apelado, e nem fortuito interno. Desídia do apelante. Fornecimento de dados pelo próprio autor. Culpa exclusiva da vítima configurada. Inaplicabilidade da Súmula STJ 479. 4. Sentença mantida. Não provimento do recurso. (TJSP; Apelação Cível 1009954-08.2023.8.26.0597; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024)

Diante desse contexto, ainda que, lamentavelmente, a parte apelante tenha sido vítima de um golpe, não é possível atribuir a responsabilidade à instituição financeira por se tratar de fortuito externo, o que basta para a manutenção da sentença em seus próprios termos e fundamentos.

ISSO POSTO, NEGO PROVIMENTO ao recurso de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelação da parte autora nos termos da fundamentação deste voto. Majoro os honorários advocatícios para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa ([art. 1.026, § 2º, do CPC](#)).

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator