



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000432722

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001636-05.2023.8.26.0187, da Comarca de Fartura, em que é apelante JOSÉ ANTONIO STELLA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 17200

Apelação Cível nº: 1001636-05.2023.8.26.0187

Apelante: José Antonio Stella

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: Fartura

Apelação. Contrato bancário. Fraude. Golpe da falsa central de atendimento. Imprudência do autor que, mesmo diante de sinais evidentes de golpe, permitiu acesso remoto ao seu celular por meio do aplicativo AnyDesk e forneceu dados sensíveis ao fraudador. Transações realizadas com uso regular de senha e M-Token, sem falha no sistema bancário. Responsabilidade objetiva afastada. Culpa exclusiva da vítima. Sentença mantida. Recurso improvido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença que, em ação ajuizada por José Antonio Stella em face do Banco Bradesco S/A, julgou improcedentes os pedidos para reconhecer a inexistência de falha na prestação dos serviços bancários e, assim, afastar a responsabilidade da instituição financeira pelos fatos narrados na petição inicial.

Irresignado, recorre o autor afirmando que, embora a fraude tenha sido praticada por terceiros, houve falha na segurança dos serviços bancários prestados pelo réu, que não adotou mecanismos eficazes de prevenção. Afirma que a contratação dos empréstimos consignados ocorreu sem sua autorização, caracterizando vício de consentimento, e que o banco falhou em identificar transações atípicas e em proteger seus dados pessoais, especialmente diante de sua condição de idoso, surdo e hipossuficiente. Requer, assim, o reconhecimento da inexistência da relação jurídica quanto aos contratos impugnados, a devolução dos valores descontados e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões regularmente apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Em que pesem os fundamentos do recurso, é de rigor a manutenção da sentença.

Narra o autor que, em razão de sua condição de hipossuficiência,

foi vítima de golpe aplicado por terceiro que se passou por representante do setor de segurança do Banco Bradesco S/A, induzindo-o a permitir o acesso remoto ao seu celular por meio do aplicativo “AnyDesk”.

Após o acesso, verificou-se que foram realizados dois empréstimos consignados fraudulentos em seu nome, cujos valores foram creditados em sua conta e imediatamente transferidos via PIX a terceiro desconhecido. Além disso, parte do valor foi utilizada para quitar fatura de cartão de crédito, gerando inclusive pagamento em duplicidade, o que agravou ainda mais sua situação financeira.

Diante deste cenário, narra o autor que jamais consentiu com a contratação dos empréstimos, tampouco com a utilização dos valores, ressaltando que procurou o banco, registrou boletim de ocorrência e apresentou reclamação no Procon, sem, no entanto, obter êxito na exclusão das dívidas.

Assim, propôs a presente ação visando o cancelamento dos contratos e a restituição dos valores descontados, reiterando sua extrema vulnerabilidade e a responsabilidade da instituição financeira por falha na segurança dos serviços prestados.

Pois bem. Primeiramente, destaca-se que a legislação consumerista é plenamente aplicável ao caso, uma vez que a relação estabelecida entre as partes é de consumo.

Nesse contexto, impõe-se a inversão do ônus da prova, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor e consagrado pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Além disso, a responsabilidade da instituição bancária é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, que estabelece: “*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*”.

A situação se amolda, também, à Súmula 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”, ressaltando-se, sempre as hipóteses de caso fortuito, força maior ou de culpa exclusiva da vítima.

Entretanto, do acervo probatório trazido aos autos, restou perfeitamente comprovada a culpa exclusiva da vítima, rompendo-se o nexo causal entre o ilícito e o dano.

Não se ignora, como anteriormente destacado, que as instituições financeiras têm o dever de garantir a segurança de suas operações, implementando mecanismos eficazes de proteção contra fraudes que possam causar prejuízos aos clientes. E quando verificada falha na prevenção de atividades fraudulentas, cabe ao banco responder pelos danos decorrentes, uma vez que tal responsabilidade é inerente ao risco da atividade econômica exercida.

Ocorre que o próprio relato do autor reforça a tese da instituição financeira de que as transações questionadas foram realizadas por meio do Mobile Banking, com uso regular de senha pessoal e M-Token - sistema de autenticação em dois fatores exclusivo e vinculado ao aparelho do correntista.

Tais mecanismos de segurança, que necessariamente exigem a intervenção direta do próprio usuário, foram corretamente validados. Não houve, portanto, qualquer falha sistêmica ou indício de irregularidade que justificasse a atuação preventiva do banco. Soma-se a isso o fato de que não se alega que os valores dos empréstimos ou a sequência das transferências destoavam do padrão transacional do autor.

O que se verificou, na realidade, foi que o próprio autor, ao acatar orientações de terceiro desconhecido que se passou por representante da instituição financeira, instalou voluntariamente o aplicativo AnyDesk em seu dispositivo móvel, permitindo o acesso remoto ao aparelho. Com isso, concedeu, ainda que inadvertidamente, total controle de seu dispositivo, inclusive dos aplicativos bancários ali instalados, ao estelionatário.

Tal comportamento evidencia notória ausência da cautela mínima esperada de qualquer correntista, especialmente considerando os frequentes alertas emitidos pelas instituições financeiras sobre essa modalidade específica de fraude.

Com efeito, golpes dessa natureza são amplamente conhecidos e divulgados pelos meios de comunicação e pelas próprias instituições bancárias, sendo razoável esperar que o autor desconfiasse da abordagem. E como bem exposto pelo MM. Juízo *a quo*, “ainda que o autor tivesse 66 anos de idade à época dos fatos (fl. 22) e também fizesse uso dos medidamentos referidos a fl. 43, não há nos autos elementos a

demonstrar que não estivesse ele no regular gozo de suas faculdades mentais ou fosse civilmente incapacitado” (fls. 390).

Ao negligenciar a confirmação da identidade do interlocutor pelos canais oficiais da instituição e ao autorizar deliberadamente o acesso remoto ao seu dispositivo, o autor assumiu risco significativo, rompendo o nexo causal indispensável à responsabilização da instituição financeira, que não teve qualquer ingerência, direta ou indireta, nas operações fraudulentas posteriormente realizadas.

É a jurisprudência:

Preliminar de ilegitimidade passiva. Não acolhimento. APELAÇÃO. Ação Declaratória C.C. Indenização Por Danos Materiais E Morais. "Golpe da falsa central de atendimento". Criminoso se passando por preposto do Banco Pan S.A. oferecendo renegociação de empréstimo consignado. Novo empréstimo realizado pelo Banco BMG S.A. com dados pessoais, documento e assinatura por biometria facial. **Autor que concorreu para o dano não guardando cautelas devidas. Fraudadores que induziram autor a realizar transferência PIX para terceiro sob pretexto de cancelamento dos contratos. Descautela da vítima. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima. Inexistente o nexo de causalidade entre conduta dos bancos e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor** Sentença reformada. Recurso do banco provido. Prejudicado o recurso do autor. (TJSP; Apelação Cível 1001141-34.2023.8.26.0292; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024)

Apelação Cível. Golpe da falsa central telefônica. Ação de restituição de valores. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. **Autora que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Operações realizadas pela cliente. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990.** Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000731-80.2024.8.26.0634; Relator (a): Hélio

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Tremembé - 1ª Vara; Data do Julgamento:
17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024).

Evidencia-se, portanto, a culpa exclusiva do autor, que agiu com negligência ao seguir as instruções dos fraudadores, mesmo diante de diversos indícios de que não estava em contato com a instituição bancária, o que é suficiente também para afastar a alegação de que as operações não eram costumeiras.

Ante o exposto, é negado provimento ao recurso.

Como consequência do desprovimento do recurso, cumpre majorar a verba honorária de 10% (dez por cento) para 15% (quinze por cento) do valor da causa, a título de honorários recursais, com fulcro no art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, observada a condição suspensiva prevista no art. 98, § 3º, do mesmo código por ser a parte beneficiária da gratuidade processual.

Considera-se prequestionada toda a matéria devolvida no apelo, prevalecendo o entendimento de que o julgador não está obrigado a enfrentar todas as questões suscitadas pelas partes, mas apenas aquelas que, em tese, seriam capazes de infirmar a conclusão adotada.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR