



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000443128

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004090-91.2023.8.26.0272, da Comarca de Itapira, em que é apelante JOSÉ INÁCIO DA SILVA NETO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em 15ª 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 Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

VICENTINI BARROSO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO nº 1004090-91.2023 – ITAPIRA.

Apelante: José Inácio da Silva Neto.

Apelada: Banco Bradesco S/A.

Juíza: **Renata Fanin Pupo dos Santos.**

Voto 37.677

RESTITUIÇÃO DE VALOR – PIX – Afirmada ocorrência de fraude – Notório descuido e exposição ao ilícito pelo próprio usuário – Ausência de prova de falha na prestação de serviços bancários – Nexo de causalidade – Não ocorrência – Fortuito externo – Sentença de improcedência mantida – Recurso desprovido.

1. A sentença de fls. 216/221, de relatório adotado, julgou improcedente ação de restituição de valor, movida pelo apelante à apelada – honorários advocatícios fixados, por equidade, em R\$1.000,00, observada gratuidade.

Diz-se da falha na prestação do serviço, pois incumbe à ré garantir a segurança dos seus clientes nas operações realizadas, de modo a não permitir o acesso de meliantes e a livre ação de fraudadores. Ressalta a responsabilidade objetiva da ré e o nexo causal. Alega que a responsabilidade é de quem recebeu ilicitamente o dinheiro, bem como da agência bancária que não faz qualquer fiscalização para abertura e manutenção de contas dos golpistas. Aduz que a ré sabe exatamente seu perfil financeiro e que não realiza movimentações financeiras altas, logo, deveria ter bloqueado o pix



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizado. Pede a reforma (fls. 224/232).

Veio resposta (fls. 236/240).

É o relatório.

2. Recurso infundado. Nas especiais circunstâncias, é forçoso convir que a boa sentença examinou a questão de forma adequada e, a rigor técnico, seria o caso de sua só confirmação (art. 252, Regimento Interno).

O autor afirma na inicial, em resumo, que, em 02/03/2023, recebeu mensagem em seu celular sobre compra em andamento em sua conta; que na mensagem havia um número 0800 para contato; que ao entrar em contato, foi redirecionado para ligar no whatsapp número (11) 99357-5318; que no telefonema o atendente se identificou como funcionário da ré; que realizou procedimentos em seu celular a mando dele; que no dia seguinte, 03/03, descobriu uma transferência via PIX, no valor de R\$7.723,30, para Dionísio da Silva Rod, que desconhece e não realizou (fls. 01/06). Enfim, só depois de todas essas operações que o autor seguiu sem contestar, é que percebeu ter caído numa armação de terceiros, quando lavrou B.O. e procurou o banco para contestar o PIX via MED, sem sucesso.

É forçoso convir, pelo exame da prova produzida, que não há elementos concretos a indicar para atitude culposa ou de responsabilidade pelo ilícito atribuível à apelada.

Como se vê do relato constante da exordial e do B.O. (fls.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

28/29), não há indícios de que a conversa ali apontada ocorreu realmente com algum representante da ré.

Veja-se que constou, que ele recebeu uma mensagem de suposta compra, com um número 0800 para contato, número incompleto. Depois ligou para esse número e foi redirecionado para uma ligação no whatsapp para outro número, (11) 99357-5318 e, acreditando falar com o atendente do banco, realizou cegamente procedimentos em seu celular a mando dele (ou seja, forneceu ou permitiu o acesso de seus dados pessoais e bancários a terceiro), que culminou com o PIX impugnado. Ao cabo dessa impressionante sequência de fatos, apurou ter caído no costumeiro golpe que infelizmente é comum e que deveria ser de conhecimento notório.

O autor manteve diálogo, **através de canal sequer oficial da apelada**, com terceiro indivíduo que se passou por representante do Banco réu. Demais, consta do B.O., que ele apagou a mensagem inicial recebida e não sabe informar de qual número recebeu a primeira mensagem, nem o número do 0800 para o qual ligou (fl. 28). De qualquer forma, do teor da narrativa, conclui-se que o autor aceitou seguir todas as instruções de maneira impressionante, coisa que, definitivamente, haveria de provocar desconfiança – instituições financeiras não agem desta maneira, como de notório conhecimento.

Forçoso convir que não há mesmo comprovação da falha na prestação de serviços da ré.

Não há prova alguma de que a mensagem/telefonema teria sido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

gerada com utilização dos sistemas internos da instituição financeira recorrida. Noutras palavras, não há indícios de que a fraude ocorreu a partir do sítio eletrônico do citado Banco, em sua agência ou por qualquer meio a partir do seu sistema informatizado, o que poderia levar à sua responsabilização.

Não se desconhece o teor da súmula 479, do STJ, no sentido de que *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*. Ocorre que, para sua responsabilização, necessário fique comprovado o liame entre sua conduta e o prejuízo experimentado pela vítima (nexo de causalidade) – **o que, como se viu, inexistente.**

Ou seja, não há elemento que demonstre nexo causal entre o dano alegado pelo autor e possível omissão da ré na segurança de seu sistema. O que se verifica é culpa exclusiva do consumidor e de terceiro e do beneficiário do valor indevidamente recebido (art. 14, § 3º, II, do CDC).

Por fim, e embora aqui não se cuide especificamente dessa situação, é possível aludir ao Enunciado n. 12, da Seção de Direito Privado do TJ/SP, **mutatis mutandis**:

“Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto” (g.n.).

É fato não ser possível deixar de considerar que a questão se submete à disciplina do Código do Consumidor (v. súmula 297, STJ). Porém, nas especiais circunstâncias, há evidências a indicar para ausência de culpa da recorrida.

Na verdade, de forma lamentável, situações dessa natureza tem se mostrado reiteradas. Atualmente, em face das novas formas de contato (telefonía, whatsapp e outros meios eletrônicos), e sob a suposta comodidade que isso estaria a propiciar, as pessoas acabam por se acomodar e não atentar para o que se passa realmente, abrindo campo imenso para todo tipo de fraude. A imprensa diariamente adverte a todos, mas a displicência e total falta de atenção do consumidor se apresentam como essenciais para concretização de fraudes primárias como a aqui verificada.

Por fim, não se vê na exordial alegação específica de que a operação questionada destoava do perfil financeiro do autor, inadmissível inovação de argumentos em sede recursal. Também não há prova de que o destinatário do numerário seja titular de conta no banco réu e que ele tenha negligenciado nos procedimentos de abertura da conta. Inclusive o autor não se interessou pela produção de mais provas (fl. 214).

Na verdade, a conduta da própria vítima de acreditar na trapaça foi determinante para a ocorrência do resultado danoso, já que é bastante



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

difundido no noticiário e de conhecimento público e notório do homem médio a infinidade de golpes financeiros no mercado.

A sentença de improcedência não se altera, adotado seus demais fundamentos como razão de decidir. Majoram-se os honorários advocatícios para R\$1.500,00 (art. 85, § 11, CPC), observada gratuidade (fl. 83).

3. Pelo exposto, desprovê-se o recurso.

Vicentini Barroso