



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000448328

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001660-62.2024.8.26.0069, da Comarca de Bastos, em que é apelante APARECIDA NUNES DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

PEDRO FERRONATO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº: 3116

APEL. Nº: 1001660-62.2024.8.26.0069

FORO: Bastos

APTE.: Aparecida Nunes de Oliveira (A)

APDO.: Banco Bradesco S/A (R)

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. pedidos de repetição do indébito e indenização por dano moral – “Golpe da falsa central” – Sentença de improcedência – Apelo da autora – Empréstimo e transferência via “pix” para crédito em conta bancária de terceiro desconhecido respectivamente contraído e efetuada voluntariamente pela autora - Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva do réu a caracterizar falha na prestação dos respectivos serviços - Fortuito externo que exclui o dever de indenizar - Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros - Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Sentença ratificada com fundamento no art. 252 do Regimento Interno do TJSP – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 178/181, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, condenando-a ao pagamento das custas e despesas processuais, fixados os honorários advocatícios em 10% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

A apelante pleiteia a reforma do julgado, argumentando, em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

síntese, que foi vítima de um golpe em decorrência de falha no serviço prestado pelo banco apelado, que não adotou medidas eficazes para impedir a realização das transações contestadas, as quais seriam incompatíveis com seu perfil de movimentação financeira. Alega, ainda, que foi comprovado que a ligação do golpista teve origem em um número de telefone vinculado à agência do banco apelado. Com base nesses fatos, defende que a instituição financeira deve ser responsabilizada pelos prejuízos sofridos, conforme disposto na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (fls. 183/194).

A irresignação é tempestiva, foi respondida e é isenta do preparo.

Oposição ao julgamento virtual manifestado pela autora a fls. 217, para fins de sustentação oral.

É o relatório.

As razões presentes no recurso não infirmaram os fundamentos da r. sentença recorrida, tampouco afetaram sua parte dispositiva.

Não se olvida que a relação jurídica de direito material



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

estabelecida entre as partes tem natureza de consumo, daí a aplicabilidade da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) ao caso *sub judice*, especialmente no tocante à facilitação da defesa dos direitos do consumidor, à inversão do ônus da prova (artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor) e à responsabilização objetiva da instituição financeira pelos danos advindos ao consumidor por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, consoante exegese da consagrada Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Porém, é de extrema relevância frisar que a proteção conferida pela legislação consumerista não afasta o dever do consumidor de elaborar uma petição inicial precisa e, sobretudo, de instruir o processo com provas minimamente suficientes da veracidade dos fatos alegados, tendo em vista que a inversão do ônus da prova *ope iudicis*, nos termos do supracitado artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor.

Daí porque dizer que cabe ao prejudicado demonstrar o preenchimento dos requisitos essenciais à responsabilidade — ainda que, no caso, de ordem objetiva — quais sejam: a ocorrência de um dano, a conduta ilícita do fornecedor ou prestador de serviços e o nexo de causalidade entre ambos.

Pois bem, fixadas estas premissas, verifica-se que, no caso



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

vertente, a narrativa inicial revela que a autora apelante, por descuido e ingenuidade, agiu isoladamente para a consumação do evento danoso narrado na inicial, porquanto, lamentavelmente, como ela própria reconhece, em 31 de julho de 2024, por volta das 13h25, foi vítima de golpe, após receber uma ligação do número (14) 3489-1247, realizada por uma pessoa que se identificou como funcionário do banco apelado, instituição da qual é correntista. Esse indivíduo conseguiu persuadi-la a realizar determinados procedimentos que resultaram na contratação de dois empréstimos sob os números 506570216 e 506623516, nos valores de R\$10.793,28, para pagamento em 36 parcelas mensais, e de R\$1.300,00, para pagamento em 24 parcelas mensais, respectivamente. Também foi induzida a realizar 3 (três) transferências via PIX, para uma conta bancária de titularidade de Lucas Cardoso Mangabeira, terceiro desconhecido, no valor total de R\$7.844,00, além de efetuar o pagamento de um boleto bancário no valor de R\$4.000,00. Diante dessa situação, em 1º de agosto de 2024, a autora registrou boletim de ocorrência e iniciou um procedimento administrativo junto ao apelado, a fim de reverter os prejuízos, o que restou indeferido (fls. 26/27).

Ora, os fatos exigiam da apelante um **mínimo de diligência** na verificação das informações fornecidas pelo golpista. Essa verificação poderia ter sido realizada pelos diversos canais oficiais de atendimento disponibilizados no site da instituição financeira apelada ou na internet, o que não ocorreu. É amplamente conhecido e divulgado, tanto pela mídia quanto pelas campanhas de conscientização realizadas pelos próprios bancos, que abordagens dessa natureza costumam ser ações fraudulentas praticadas por terceiros, sem qualquer relação com as instituições bancárias.

Em relação ao número de telefone exibido no dispositivo da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

apelante, e com base nas máximas de experiência, observa-se que os fraudadores têm aperfeiçoado técnicas sofisticadas de interceptação de chamadas. Essas técnicas permitem práticas como: transferências automáticas para centrais controladas por criminosos, **independentemente do número realmente discado; a associação de qualquer número de telefone à chamada, mesmo que ela não tenha se originado do número indicado;** a execução oculta de transferências de chamadas; e a obtenção de senhas através da digitação no teclado do telefone.

Exemplificando, pode-se consultar a página do banco apelado dedicada à segurança digital, especialmente no que diz respeito à prevenção do “golpe da falsa central de atendimento”. Nessa página, o banco oferece orientações importantes, como:

“Golpe da falsa central de atendimento: como se proteger?”

No app Bradesco, você recebe alertas de segurança durante ligações.

O golpista entra em contato se passando por um funcionário do banco, na tentativa de conseguir seus dados pessoais e financeiros para cometer fraudes. Pra isso, ele pode usar uma tecnologia que mostra o número de telefone na tela igual ao da nossa central de atendimento. Pra sua proteção, ao acessar o app Bradesco durante uma ligação, você vai receber alertas de segurança. Se for uma ligação confiável, é só aceitar e continuar. Se não tiver certeza, feche o app e desligue a chamada.

Confira nossas dicas e se proteja:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

1. O Bradesco não faz ligações pedindo dados pessoais, senhas...

2. Se receber esse tipo de ligação no telefone fixo, sua linha pode ficar presa com os golpistas, que simulam ser da central de atendimento do banco. Desligue a chamada e use outro telefone pra entrar em contato com os canais oficiais do banco e confirmar a veracidade das informações

3. Não clique em links ou sites indicados por terceiros, nem execute arquivos de mensagens suspeitas

4. Nunca faça transferências solicitadas por terceiros
(<https://banco.bradesco/seguranca/prevencao-de-golpes/golpe-da-falsa-central.shtm>), acesso em 15.04.2025).

Também não se pode afirmar que o banco apelado tenha falhado na disponibilização de mecanismos de segurança e na identificação de transações incompatíveis com o perfil da correntista. Isso porque, conforme demonstrado, a **própria apelante**, seguindo instruções do golpista, efetuou as transações impugnadas de maneira voluntária e consciente, utilizando o aplicativo instalado em **seu próprio dispositivo móvel**, devidamente habilitado com suas credenciais pessoais e intransferíveis. Tal circunstância rompe o nexo de causalidade entre a atuação do banco e o prejuízo sofrido pela correntista, afastando totalmente qualquer responsabilidade ou obrigação de indenização que se busca atribuir à instituição financeira apelada.

Acrescenta-se ainda que a demora da apelante em notificar a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

instituição bancária apelada acerca da fraude — ocorrida apenas no dia seguinte (fls. 02) — comprometeu a possibilidade de adoção de medidas cautelares, como o bloqueio das transações fraudulentas. Tal circunstância reforça a ausência de responsabilidade do banco apelado, uma vez que a comunicação imediata é elemento essencial para viabilizar ações preventivas e minimizar os prejuízos decorrentes de fraudes.

Conclusivamente, os elementos de convicção constantes nos autos e a própria narrativa inicial revelam que deixou a apelante de agir com a **mínima cautela**, foi ludibriada pelo golpista e executou as transações voluntariamente. Isso resultou no prejuízo material descrito nos autos.

À vista destas considerações, não resta alternativa senão a exclusão da responsabilidade da instituição financeira, a teor do disposto no artigo 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*.

“Artigo 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 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”.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Destarte, inaplicável o entendimento jurisprudencial sufragado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça à hipótese vertente, porquanto não se pode admitir que a apelante transfira à instituição apelada o prejuízo material que ela própria deu causa.

Nesse cenário, conclui-se que a r. sentença vergastada analisou de forma clara, coesa e motivada os fatos e fundamentos jurídicos que lhe foram submetidos à análise, conferindo adequada solução ao litígio, não infirmada pelas razões de apelação apresentada pela insurgente.

Nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em consonância com o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça que reconhece a viabilidade do órgão julgador *ad quem* adotar ou ratificar o juízo de valor firmado pelo órgão julgador *a quo*, inclusive transcrevendo-o no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no *decisum*, a reprodução do trecho do v. aresto ora combatido passa a fazer parte integrante deste voto, servindo-lhe de fundamento, pois reflete posicionamento adequado ao caso em apreço.

“(…)

Quanto ao mérito, a pretensão inicial é improcedente.

Narra a parte autora que recebeu ligação, supostamente do

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

banco requerido, lhe informando que seu aplicativo havia sido invadido e que, deveria realizar procedimentos através do aplicativo, orientações que foram por ela obedecidas.

Extraí-se da narrativa contida na inicial e dos documentos que a instruíram, que a parte autora foi vítima de fraude bancária, sem qualquer relação com a parte ré e em ambiente que não se encontrava sob ingerência desta.

De acordo com a própria narrativa da parte autora, agiu descuidadamente ao acreditar em suposto representante do corréu e adotar procedimentos bancários sob orientação de pessoa, mediante contato telefônico, sem antes certificar-se de sua idoneidade.

Assim, observa-se que a parte autora forneceu diversos elementos, contribuindo decisivamente para a perpetração do golpe.

Reforço que há indícios de que a parte autora foi vítima de uma fraude, sobre a qual não há elementos para relacioná-la ao réu.

Verifica-se que a parte requerente foi induzida a erro por terceiro, que se passou por preposto da parte ré, dando ensejo à fraude bancária.

Nesse sentido, trata-se de situação típica de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, a qual figura como excludente de responsabilidade civil por romper o nexo causal, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor, não havendo que se falar em responsabilização do requerido pelo evento danoso narrado.

(...)

Revogo a tutela deferida às fls. 43.” (fls. 178/171).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Confiram-se, nesse sentido, os seguintes precedentes oriundos deste C. Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. IMPROCEDÊNCIA. I. Caso em Exame 1. Ação indenizatória movida contra Banco Bradesco S/A, alegando golpe sofrido por falha de segurança do banco, resultando em transferências indevidas de R\$48.878,09. A sentença julgou improcedente o pedido, condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios. Apelo da autora. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha de segurança do banco réu que justifique sua responsabilização pelas transferências indevidas realizadas após golpe sofrido pela autora. III. Razões de Decidir 3. Hipótese de "golpe da falsa central de atendimento" ou "falso funcionário". Transferências realizada por meio de ação voluntária e exclusiva da parte autora, levado a erro grosseiro por terceiros, sem mínimo cuidado com os dados da empresa pelo sócio, administrador de empresa, pessoa bem esclarecida. Ausência absoluta de participação da instituição bancária. Culpa exclusiva da vítima. Aplicação do disposto no art. 14, § 3º, II, do CDC. IV. Dispositivo e Tese 4. Recurso desprovido.” (TJSP- Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III; Apelação Cível 1027470-66.2021.8.26.0482; Rel.^a. Des.^a.: MARA TRIPPO KIMURA; j: 28/01/2025)

“APELAÇÃO CÍVEL – Contratos bancários – Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência - Irresignação da parte autora – Não acolhimento - Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando em empréstimo, transferência indevida de valores via pix a fraudadores – Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos - Impossibilidade



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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.” (TJSP- Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V; Apelação Cível 1016643-74.2022.8.26.0477- Praia Grande; Rel. Des. RICARDO PEREIRA JUNIOR; j: 03/10/2024).

“Apelação. Ação de Reparação de Danos Materiais e Morais. "Golpe da falsa central de atendimento". Sentença de parcial procedência. Inconformismo do banco réu. Autora que não se desincumbiu de demonstrar a falha na prestação do serviço. Ausência de indício de vazamento de dados. Inexistente o nexo de causalidade entre conduta do banco e o dano sofrido, diante da culpa exclusiva da consumidora e terceiro nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença reformada. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000316-27.2020.8.26.0347; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Matão - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 12/02/2025).

À vista destas considerações, tem-se que a questão restou bem decidida devendo subsistir pelos seus próprios fundamentos e pelos acrescentados nesta oportunidade.

Isto posto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra, **majorando-se** a verba honorária para 13% do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

valor atualizado da causa.

Consideram-se prequestionadas todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais deduzidas nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração exclusivamente para este fim.

Por derradeiro, ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

PEDRO FERRONATO
Relator