



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000691242

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000762-38.2024.8.26.0299, da Comarca de Jandira, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado IDALBERTO GABRIEL PEREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 8 de julho de 2025.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1000762-38.2024.8.26.0299

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: IDALBERTO GABRIEL PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA)

COMARCA: JANDIRA

VOTO Nº 27.975

AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS (TRANSFERÊNCIA DE VALORES) - AUTOR - EFETIVAÇÃO DA OPERAÇÃO DURANTE CONTATO TELEFÔNICO DE SUPOSTO PREPOSTO DO RÉU - NÃO UTILIZAÇÃO DE CANAL NÃO OFICIAL - NÃO CONFERÊNCIA DA MOVIMENTAÇÃO BANCÁRIA OU OBTENÇÃO DE INFORMAÇÃO DIRETA DO RÉU PARA CONFIRMAR AS MEDIDAS - CULPA EXCLUSIVA - INTELIGÊNCIA DO ART. 14, § 3º, II, DO CDC - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE - DANOS MATERIAIS E MORAIS - DESCARACTERIZAÇÃO - PEDIDO INICIAL - IMPROCEDÊNCIA - SENTENÇA - REFORMA.

APELO DO RÉU PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de ação indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “... *Ante o exposto, julgo PROCEDENTE os pedidos, o que faço com fulcro no art. 487, I, do Código de Processo Civil, para CONDENAR a ré a ressarcir ao autor o total de R\$ 18.985,00 (dezoito mil, novecentos e oitenta e cinco reais) subtraídos irregularmente de sua conta, bem como a lhe pagar a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais. O valor da indenização por danos materiais deverá ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data dos desembolsos, enquanto a indenização por danos morais será corrigida desde a data de publicação desta sentença por meio do mesmo índice. Sem embargo, ambas as condenações serão acrescidas de juros moratórios de 1% ao mês, contados do evento danoso (Súmula 54 do STJ e art. 398 do CC). Sucumbente, condeno a ré no pagamento das custas, despesas processuais e honorários*”

advocáticos, que fixo em 10% do valor da condenação” (fls. 139/143).

O réu apelou. Argumenta que as transações somente se efetivaram após duplo fator de autenticação (senha e token). Assevera a presunção de segurança. Sustenta a ausência de falha na prestação do serviço e que a hipótese representa culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. Descaracterizou-se o fortuito interno, que impede a aplicação da Súmula 479 do STJ. Insurge-se contra a condenação ao ressarcimento do dano material e da indenização por danos morais. Pretende a reforma da sentença (fls. 150/164).

Não há contrarrazões (fls. 188).

É O RELATÓRIO.

Consta da causa de pedir: *“Na tarde do dia 17 de julho de 2023, por volta das 18h30 (dezoito horas e trinta minutos), o autor foi vítima de um golpe que atualmente se tornou uma fraude corriqueira, conhecida como falsa central telefônica. Um fraudador se passou por um funcionário do BANCO BRADESCO S.A, onde o autor é consumidor e correntista titular da conta nº 0096422-0 e agência nº1382 (conforme documento anexo). Este falso funcionário possuía todos os dados pessoais do consumidor, inclusive sabia que ele mantinha uma conta na empresa ré, o suposto funcionário entrou em contato via telefonema e justificou tratar de um procedimento de segurança, por conta de transferências suspeitas via PIX para contas de pessoas que o autor nunca havia feito anteriormente, este suposto colaborador bancário tinha todos os dados sigilosos do requerente, entretanto o criminoso tinha uma solução para essa situação, afinal, alegou que trabalhava para o BANCO BRADESCO S.A. Solicitou que Idalberto se encaminhasse a agência bancária de sua confiança para realizar o pagamento de um boleto emitido pelo o mesmo no valor de R\$ 9.840,00 (nove mil oitocentos e quarenta reais) sendo que, esse valor o banco guardaria até a regularização completa de sua conta invadida e depois voltaria para o consumidor em sua conta corrente, transação essa realizada no mesmo dia as 19h (dezenove horas) na*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

agência n° 2948, com protocolo 0000325. No dia seguinte, em 18 de julho de 2023, não satisfeito o falso funcionário o procurou novamente argumentando que a transferência efetuada não era suficiente e que novamente os agendamentos programados continuariam em vigor caso o mesmo não efetuasse outra transferência. O postulante logo se desesperou e fez uma nova transferência às 07:57 da manhã, no valor de R\$9.145,00 (nove mil cento e quarenta e cinco reais) agência n° 1382, conta 0096422-0. Por estar em uma situação familiar delicada com sua esposa internada em tratamento de câncer e se tratar da parte financeira, o autor acreditou de imediato nesse suposto auxiliar bancário, querendo acabar de uma vez com esse problema, afinal estava muito fragilizando por conta de sua parceira. Os valores citados foram depositados na conta do titular Sr. Victor Brito Da Silva, inscrito no CPF sob o n°464.323.348-61, para a instituição RECARGA PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.” (fls. 1/3).

A pretensão se embasa na falha do serviço bancário, que viabilizou a transferência de R\$ 18.985,00 para terceiro (fls. 22/25). O autor expõe que foi vítima de golpe. A fraude se consumou após atender ligação telefônica de suposto preposto da instituição financeira.

A inversão do ônus probatório não é automática (art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90). Depende da verossimilhança dos fatos ou da hipossuficiência do consumidor. Sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça assim decidiu:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REVISIONAL. CARTÃO DE CRÉDITO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. ART. 6º, VIII, DO CDC. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES. NÃO DEMONSTRAÇÃO. JUROS REMUNERATÓRIOS NÃO LIMITADOS À TAXA DE 12% A.A. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADA. AGRAVO DESPROVIDO. 1. A

inversão do ônus da prova depende da aferição, pelo julgador, da presença da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor, a teor do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. (AgRg no AgRg no AREsp 770625/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 23.2.2016, p. 7.3.2016).

A exposição contida na inicial se limita a responsabilizar o réu pela operação livremente efetivada. Não se identifica, sob nenhum prisma, defeito da atividade. O próprio autor foi ludibriado. Foi protagonista de pagamento de boleto e da transferência do valor para terceiro (Victor Brito da Silva). A despeito de constar na petição inicial, não há prova de que comunicou os fatos à autoridade policial. O boletim de ocorrência não foi juntado.

As instituições financeiras divulgam constantemente padrão de conduta a ser adotado para evitar fraude em ambiente virtual. Não há como lhe imputar responsabilidade pelo infortúnio. Cuidou-se de culpa exclusiva da vítima.

O autor não se utilizou dos canais oficiais para desfazer a avença. A cautela era simples. Relata que atendeu a comando recebido por contato de terceiro sob indicação da necessidade da transferência do numerário para banco digital como meio para possibilitar o cancelamento de pretérita transferência, aliás, inexistente. Impunha-se que verificasse o extrato e estabelecesse contato com a central de atendimento para checar e bloquear qualquer operação suspeita. Ganha relevância o fato de o pagamento do boleto se efetivar no interior de agência bancária e, a segunda transferência, realizada no dia seguinte. Havia tempo hábil para certificar-se da autenticidade das operações. Também não se demonstrou vazamento de dados pessoais por prepostos da instituição financeira.

Não há nexo de causalidade entre o dano e conduta do réu. A situação se enquadra no art. 14, § 3º, II, da Lei 8.078/90:

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.

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

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Em casos análogos, precedentes da Corte:

REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAL. TRANSFERÊNCIA DE NUMERÁRIO PARA DESCONHECIDO. Atribuição de efeito suspensivo ao recurso. Não configuração dos requisitos. MÉRITO. Contexto probatório a demonstrar que o infortúnio a que se submeteu o autor, foi fruto de sua culpa exclusiva ou de terceiros. Autor que, após contato telefônico, acessou sítio eletrônico falso e forneceu seus dados bancários, sem antes observar as medidas de segurança mínimas informadas pelas instituições bancárias. Imprudência que possibilitou a ação de fraudadores a ter acesso à sua conta bancária e realizar a operação financeira contestada na lide. Hipótese de aplicação do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Culpa exclusiva da vítima ou terceiro. Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários. Sentença reformada. Apelação provida. (TJSP; Apelação Cível 1038241-51.2022.8.26.0100; Relator: JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito

Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL - Alegação de falha na prestação de serviços bancários - Inocorrência - Transferência fraudulenta de numerário a terceiros - Acesso imprudente de representante da correntista a página falsa de "internet banking" atendendo a orientação de estelionatários - Culpa exclusiva da correntista - Rompimento do nexa causal - Inexistência de responsabilidade do réu - Sentença de improcedência da ação desconstitutiva e restitutória mantida - Apelação improvida. (TJSP; Apelação Cível 1004264-44.2022.8.26.0011; Relator: José Tarciso Beraldo; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/03/2023; Data de Registro: 03/03/2023).

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenizatória por danos materiais e morais. Fraude praticada por terceiro que, identificando-se por telefone como suposto preposto do banco réu, orientou funcionária das empresas autoras a atualizar dados de módulo de segurança. Realização de transações bancárias fraudulentas. Sentença de parcial procedência para declarar inexigível o débito questionado e condenar a parte ré a restituir valores às autoras. CERCEAMENTO DE DEFESA. Inocorrência. Dispensável a realização de dilação probatória. Elementos constantes dos autos que se mostram suficientes para a apreciação da demanda, considerando o princípio do livre convencimento motivado do juiz (art. 371, do CPC). Preliminar

rejeitada. MÉRITO. Defeito de segurança não caracterizado. Conduta das empresas autoras que foi causa eficiente do dano. Preposta da parte autora que seguiu todos os passos para atualização de sistema de segurança indicados pelo fraudador por telefone, o que deu ensejo à fraude. Não há prova, sequer indiciária, de que houve vazamento de dados bancários sigilosos da parte apelada. Responsabilidade da financeira não verificada. Ausência de falha na prestação de serviços. Fraude que foi possível somente diante da falta de diligência da parte autora. Transações bancárias que não destoam do perfil de movimentações financeiras das empresas autoras. Culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Inteligência do art. 930, do CC. Precedentes. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008571-65.2022.8.26.0003; Relator: Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2022; Data de Registro: 18/12/2022).

APELAÇÃO - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - Golpe de engenharia social - Phishing - Hipótese em que o sócio da autora recepcionou ligação de suposto preposto do Banco com orientação de atualização da chave de segurança, pois constava alerta de bloqueio - Liberação de token, em cumprimento à orientação do estelionatário. Pretensão reparatória improcedente. Culpa exclusiva da vítima. Sentença confirmada por seus fundamentos. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001025-57.2022.8.26.0229; Relator: Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/10/2022; Data de Registro: 07/10/2022).

APELAÇÃO. Deserção. Inocorrência. Recolhimento das custas pertinentes devidamente comprovado. Cerceamento de defesa não caracterizado. Prova oral desnecessária. Preliminares rejeitadas. Responsabilidade civil. Declaração de inexigibilidade de dívida c.c. pedido de reparação de danos morais e materiais. Operações bancárias realizadas em conta corrente e impugnadas pelo correntista. Narrativa dos autos que aponta para a culpa exclusiva da vítima que, agindo em total desacordo com as normas mínimas de segurança informadas pelas instituições financeiras, forneceu, via telefone e on line, senhas e códigos token a suposto funcionário do banco. Em que pese se aplique o CDC e se reconheça a responsabilidade objetiva do banco apelante, vislumbra-se hipótese de exclusão da responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Fortuito externo. Ação improcedente. Sentença reformada. Recurso provido. (Apel. 1007616-71.2015.8.26.0361, 21ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Silveira Paulilo, j. 23.2.2017).

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao apelo para reformar a sentença. Condeno o autor ao pagamento das custas processuais em reembolso e honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, com observância de que goza da gratuidade processual (fls. 51).

TAVARES DE ALMEIDA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATOR