



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
18ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0001280513

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002385-46.2024.8.26.0103, da Comarca de Caconde, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, são apelados/apelantes CLEONICE FRANCISCA MOREIRA ANGELINI (ESPÓLIO) e MÁRCIO ROBERTO MOREIRA ANGELINI (INVENTARIANTE).

ACORDAM, em 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso do réu e julgaram prejudicado o recurso da autora V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 2 de dezembro de 2025.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 43.347.

APELAÇÃO Nº 1002385-46.2024.8.26.0103 – CACONDE.

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A.

APELADO: ESPÓLIO DE CLEONICE FRANCISCA MOREIRA ANGELINI.

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Parte autora que, após receber ligação supostamente do banco, entrou em contato com estelionatários e informou seus dados pessoais e bancários – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos – Pretensão do réu de reforma – ADMISSIBILIDADE: Parte autora entrou em contato com os estelionatários, seguiu as instruções deles e realizou as transações bancárias mediante utilização de senha pessoal e intransferível. Ausência de falha na prestação de serviço do Banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença reformada.

RECURSO DA PARTE AUTORA – Pretensão de indenização por danos morais. PEDIDO PREJUDICADO: Diante da inversão do julgamento, com a improcedência da ação, fica prejudicado o recurso da parte autora.

RECURSO DO RÉU PROVIDO E O DA PARTE AUTORA PREJUDICADO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 336/343, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação indenizatória movida pelo Espólio de Cleonice Francisca Moreira Angelini contra o Banco Bradesco S.A. para condenar o réu à restituição em dobro dos

valores descontados, acrescidos de correção monetária e juros de mora. Em razão da sucumbência recíproca, ambos foram condenados ao pagamento das custas e despesas processuais em 50%, além de honorários advocatícios, arbitrados em R\$ 1.000,00 para cada um, observada a gratuidade da justiça deferida para a parte autora.

Inconformado, o réu apela (fls. 347/371). Sustenta, em síntese, que não tem responsabilidade pelos danos sofridos em decorrência do golpe. Discorre sobre a presença de excludente do nexo causal. Ressalta que as transações foram realizadas mediante utilização de senha e que não há nenhuma normativa legal que exija o monitoramento do perfil de consumo do cliente. Pleiteia o provimento do recurso.

A parte autora também apela (fls. 437/448). Requer a indenização por danos morais no valor de R\$20.000,00 (vinte mil reais).

A parte autora apresentou contrarrazões (fls. 452/463).

É o relatório.

De início, cumpre apreciar o recurso do banco réu.

Trata-se de ação indenizatória em que a parte autora afirma que, 12 de julho de 2024, recebeu uma ligação de alguém que se apresentou como representante do banco réu, informando sobre um suposto empréstimo feito em seu nome e pedindo seus dados

personais para cancelar a operação. Sem saber que se tratava de um golpe, a parte autora forneceu as informações solicitadas. Como consequência, foi contratado fraudulentamente um empréstimo no valor de R\$ 24.638,65, dividido em 48 parcelas de R\$ 1.303,00. Além disso, outro empréstimo de R\$ 2.199,00 foi realizado, mas estornado no mesmo dia. O golpista também convenceu a parte autora a fazer uma transferência via pix para um terceiro do valor contratado no primeiro empréstimo de R\$ 24.638,65. Ao procurar o banco para resolver a situação, a parte autora não obteve apoio e acabou sendo responsabilizada pela instituição financeira. Diante da negativa e da ausência de solução, recorreu ao Judiciário, pedindo a declaração de inexistência da dívida, a devolução em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais.

Verifica-se que a parte autora seguiu instruções dos golpistas e realizou a transação, mediante utilização de senha pessoal e intransferível, sem confirmar a identidade da pessoa com quem conversava.

Analisando o próprio relato da parte autora, percebe-se que ela foi vítima de golpe amplamente divulgado pela mídia e comumente chamado de “golpe da central de atendimento falsa”, que ocorre quando fraudadores enviam mensagens ou telefonam para as vítimas, simulando uma central de atendimento e informando sobre problemas na conta bancária, indicando a necessidade de verificar ou corrigir as questões. Os golpistas utilizam um número de telefone falso, simulando uma central de atendimento legítima, e orientam a vítima a seguir procedimentos que podem incluir o *download* de

aplicativos ou a realização de transações bancárias.

Assim, a concretização do golpe depende da colaboração involuntária da vítima que realiza transações em favor dos estelionatários. Não há, portanto, como imputar a responsabilidade ao banco réu pelo golpe sofrido, porque se trata de fortuito externo, ocorrido fora do recinto da agência bancária.

A responsabilidade é do consumidor quanto ao dever de agir com zelo e cuidado na guarda de seus dados pessoais e na realização de transações bancárias e a instituição financeira não pode responder por qualquer operação bancária realizada pelo próprio autor, ainda que sob influência de terceiros. Deixou a parte autora de efetuar a confirmação da identidade da pessoa com quem conversava, de modo que sua falta de cautela foi a causa determinante da atuação do estelionatário.

Ademais, ao contrário do que afirma a parte autora, não há provas de que o banco foi o responsável pelo eventual vazamento de informações cadastrais.

Cabe ressaltar que o acesso aos dados pessoais pode ter ocorrido por diversas formas, inexistindo nos autos prova alguma da sua disponibilização pela instituição financeira ou da falha na prestação do serviço. Há divulgação de que houve um grande vazamento de dados.

É o caso de se reconhecer a ausência denexo causal.

Cumprе ressaltar que não há normativa legal que exija dos bancos o monitoramento de todas as transações de seus clientes, nem interromper aquelas que pareçam atípicas ao padrão de gastos do cliente. Impor essa obrigação seria uma violação dos direitos do cliente e poderia ser visto como uma prática abusiva. Os bancos têm, contudo, a prerrogativa de bloquear operações em situações suspeitas ou por razões de segurança, mas sempre considerando os termos acordados com seus clientes.

Além disso, considerando-se a falta de uma definição clara sobre o que seria um "padrão" de movimentação bancária, e visto que a transação foi realizada de maneira regular, não se identifica no banco uma conduta imprudente pelo simples fato de não ter bloqueado a transação.

Assim, diante da ausência de nexo causal entre a conduta do banco apelante e o golpe sofrido pela parte autora, deve incidir o art. 14, §3º, II, do CDC para afastar a responsabilidade objetiva do banco por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (suposto golpista).

De rigor reconhecer a improcedência dos pedidos.

Nesse sentido, já se posicionou essa C. 18ª Câmara de Direito Privado:

“Indenizatória – Danos materiais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e

927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente acesso a link malicioso – Comparecimento pessoal em terminal de autoatendimento – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida, observada a AJG do autor. Recurso provido em parte”. (TJSP; Apelação Cível 1026509-39.2023.8.26.0100;

Relator (a): Henrique Rodrigo Clavasio;
Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/10/2023; Data de Registro: 12/10/2023).

O precedente jurisprudencial acima citado enfrenta questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustra o julgamento.

Portanto, com a ausência de falha de prestação de serviço do banco, não há como condenar o réu à restituição de valores ou fixar indenização.

Assim, a r. sentença deve ser reformada para julgar improcedente a ação.

Diante da inversão do julgamento com a improcedência da ação, fica prejudicado o recurso da parte autora, que pretendia a indenização por danos morais.

Ante o exposto, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso do réu para julgar a ação improcedente. Em razão da sucumbência, fica a parte autora condenada ao pagamento das custas, das despesas processuais e de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º do CPC, observada a gratuidade da justiça a ela concedida. **JULGA-SE PREJUDICADO** o recurso da parte autora.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR