



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000613476

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014311-88.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante EDMILSON BULISANI, são apelados TERCON - TERCEIRIZAÇÃO CONTÁBIL S/S LTDA e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 17 de junho de 2025.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo n.º 1014311-88.2024.8.26.0405

Comarca: OSASCO (2ª Vara Cível)

Apelante: EDMILSON BULISANI E OUTRO

Apelado(a): BANCO BRADESCO S.A.

Juiz(a): MÁRIO SÉRGIO LEITE

Voto n.º 4.670

APELAÇÃO CÍVEL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - TRANSFERÊNCIAS VIA PIX - Autor pessoa física que, na intenção de realizar empréstimo de R\$ 50.000,00, afirma ter sido induzido ao pagamento de supostas taxas e valores em favor de terceiro, o que fez, também, com valores da pessoa jurídica coautora, da qual é sócio - Sentença de improcedência - Insurgência da parte autora - Descabimento - Ausência de verossimilhança das alegações - Realização de 24 transferências bancárias para terceiros, em valor (R\$ 218.689,12) superior ao próprio empréstimo pretendido (R\$ 50.000,00) - Banco réu que não participou da alegada fraude perpetrada por terceiros - Parte que tinha plena possibilidade de perceber a fraude - Conduta do golpista, ademais, amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias - Conduta do autor que foi crucial para o êxito do alegado golpe - Transferências realizadas, ademais, que não fogem ao perfil do consumidor - Hipótese em que as transferências foram, confessadamente, efetuadas pelo próprio autor, e não por terceiro de má-fé - Culpa exclusiva da vítima e do terceiro verificadas no caso - Excludente de responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Incidência no caso - Sentença de improcedência mantida.

Nega-se provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 1.012/1017, complementada pela r. decisão de fls. 1.023/1.024, que julgou improcedente a ação indenizatória movida por Edmilson Bulisani e Tercon - Terceirização Contábil S/A Ltda. contra Banco Bradesco S/A., condenando os autores ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios

fixados em 10% sobre o valor da causa atualizado.

Recorre o autor (fls. 1027/1032) sustentando, em síntese, com base no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e na Súmula 479 do STJ, que o banco responde objetivamente por falhas na prestação de serviços, incluindo fraudes e golpes bancários. Aduz que o banco não detectou movimentações financeiras atípicas, mesmo com histórico bancário que demonstra que os autores nunca realizaram tantas transferências em um único dia. Alega que a sentença de primeira instância não considerou adequadamente os extratos bancários e os argumentos apresentados nos embargos de declaração. Pugna, ao final, pelo provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 1.057/1.081.

Processo distribuído a este relator, em 06.05.2025 (fls. 1.086).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. Em juízo de admissibilidade, conheço do recurso, pois tempestivo, devidamente processado (fls. 1.082/1.084) e preparado (fls. 1.033/1.034).

Narra a inicial que em 14 de fevereiro de 2024, o autor pessoa física recebeu uma mensagem de uma suposta consultora financeira chamada Débora Sanches, que dizia ser vinculada à empresa Nexoos Cred, informando sobre a existência de um crédito pré-aprovado em seu nome, associado ao banco réu.

Diante de sua situação financeira delicada, aceitou a proposta de empréstimo no valor de R\$ 50.000,00.

No entanto, a liberação do valor foi condicionada ao pagamento prévio de diversas taxas.

Confiado na veracidade da oferta, o autor realizou 24 transferências bancárias antes de perceber que se tratava de um golpe, totalizando o montante de R\$ 218.689,12.

Em razão dos prejuízos sofridos, requer a restituição integral dos

valores pagos, bem como indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Debatem as partes acerca da responsabilidade do réu pela restituição de valores e reparação de ordem moral.

Citado, o banco réu apresentou contestação (fls. 322/340) sustentando não possuir qualquer responsabilidade pelos fatos narrados pelo autor, alegando que a transferência dos valores foi realizada de forma voluntária, sendo resultado de culpa exclusiva da própria vítima. Diante disso, requereu o reconhecimento da inexistência de dever de indenizar.

Réplica às fls. 1.005/1.011.

Sobreveio a r. sentença de improcedência:

“No mérito, o pedido é improcedente. A relação jurídica em questão consiste manifestamente em relação de consumo, de conformidade com os arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se, ao caso, as regras de proteção ao consumidor previstas nos arts. 6º e 7º, a de interpretação de que trata o art. 47 e aquela prevista no art. 52, todas do mesmo diploma legal. Veja-se, a propósito, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Com efeito, não existe qualquer prova nos autos de que o banco réu participou da fraude cometida por terceiro da qual foi vítima a parte autora. De fato, o autor não produziu qualquer prova, mesmo por indícios, que o terceiro, autor do golpe demonstrado na inicial, tivesse qualquer relação com o banco réu, ademais, não existiu qualquer falha no sistema objeto do contrato de prestação de serviços firmado entre as partes. Veja, infelizmente muito comum, a autora foi vítima de fraude. A parte autora, de livre e espontânea vontade, após contato com o fraudador através de ligação telefônica, realizou transferência bancária em favor de terceiros estranhos à lide e desconhecidos por ela. Ora, o autor acabou agindo com desídia, pois não teve a devida cautela ao confirmar a autenticidade das mensagens recebidas do estelionatário. A manipulação cometida pelo criminoso levou a parte autora a cair em seu ardil e efetuou 24 transações em favor de terceiros tudo como se fosse uma atividade comum por longo período de tempo. Nesse lanço, além de inexistência de qualquer prova de envolvimento do réu ou de seus prepostos, verifica-se que a parte autora agiu sem a devida cautela, embora agindo de boa-fé, acabou caindo em um golpe, sem qualquer responsabilidade dos bancos no caso concreto. Neste sentido: [...]. Anote-se que o contrato entre a autora e sua instituição bancária estipula a obrigação de cautela da autora

não observado no caso concreto. Por fim, eventual dever de devolução dos valores dispendidos pela parte autora compete aos terceiros, indicados na inicial, que efetivamente receberam os valores da parte autora, e não ao banco-réu, que não participou da fraude e tão pouco foram por ela beneficiados. Considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a atacar um por um os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito inculcado no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente. Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.”

Recorre o autor (fls. 1.027/1.032).

Sem razão, contudo.

A relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Incide na espécie a Súmula nº 479 do STJ, segundo a qual "*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do réu.

É esse o caso dos autos.

Como ficou expressamente consignado na r. sentença apelada, o apelante não demonstrou, ainda que minimamente, que o banco participou da fraude cometida por terceiro da qual foi vítima o autor.

Não se pode atribuir qualquer falha na prestação de serviço ou no

sistema do banco réu, uma vez que as 24 transações, via pix, foram realizadas pelo próprio autor, **fato esse que é incontroverso**.

Nesse tipo de prática criminosa, a conduta da vítima é essencial para o êxito do golpe, portanto, se o autor tivesse adotado a conduta elementar de confirmar que a conversa travada era com contato idôneo, não teria realizado a transação que agora busca desfazer.

Nesse cenário, há, inclusive, certa incongruência nas informações prestadas, pois o autor alega que tinha por objetivo o recebimento de um empréstimo de 50 mil reais, mas realizou 24 transações que ultrapassaram os 200 mil reais, por razões que não ficaram suficientemente explicadas.

Ora, se o autor tinha disponíveis em conta mais de 200 mil reais, não tinha, em princípio, necessidade de tomar emprestados 50 mil reais.

E mais.

O autor não se acautelou em confirmar que a pessoa que lhe telefonou era mesmo representante da empresa NEXOOS Cred, nada havendo nos autos sobre ter buscado contato com tal empresa pelos meios oficiais.

Posto isso, em casos tais, é firme a jurisprudência deste Tribunal acerca da culpa exclusiva da vítima e de terceiros que caracteriza a excludente de responsabilidade do prestador de serviços, prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Confira-se:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Alegação do autor de que foi induzido a erro por terceira golpista, que se passou por funcionário do banco. Golpe da falsa central de atendimento. Inadmissibilidade da inversão do ônus probatório no caso, ante a falta de verossimilhança mínima das alegações do autor. Consideração de que a parte ativa [que tem boa instrução (é funcionário público e analista de sistemas)] admite ter realizado as transferências em favor de terceiros desconhecidos, sob a inusitada alegação de que estava convencido que participava de uma investigação interna do banco. Hipótese em

que não se afigura minimamente crível, na espécie, não ter o autor identificado se tratar de um golpe ao ser orientado a transferir vultosa quantia para terceiros. Prova documental existente nos autos que revela que o autor realizou as operações em uma agência bancária próxima à sua residência, inclusive a contratação do empréstimo, o que conflita com sua versão inicial dos fatos. Instituição financeira que demonstrou que o autor foi orientado sobre um possível golpe, mas mesmo assim insistiu na realização da transferência. Verificação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Ato ilícito imputado ao banco não caracterizado. Danos morais indenizáveis não configurados. Pedido inicial julgado improcedente. Sentença mantida (RI, 252). Recurso desprovido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso.

(TJSP; Apelação Cível 1104418-29.2024.8.26.0002; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/06/2025; Data de Registro: 02/06/2025)

GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO. Ação de indenização julgada improcedente. Transferências via "Pix" realizadas de forma espontânea pelo próprio apelante. Ausência de falha na prestação dos serviços pelos réus. Excludente de responsabilidade. Inteligência do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Fortuito externo. Responsabilidade objetiva dos bancos réus elidida. Danos morais e materiais que não podem ser a eles atribuídos. Sentença mantida. Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1000820-75.2023.8.26.0396; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Novo Horizonte - 2ª Vara; Data do Julgamento: 07/05/2025; Data de Registro: 07/05/2025)

APELAÇÃO – Ação indenizatória – Fraude em contrato de compra e venda de veículo automotor – Pedidos improcedentes - Pleito de reforma – Impossibilidade – Réu Banco do Brasil S/A – Atribuição de responsabilidade em razão da relação de consumo, na hipótese, por equiparação – Negócio jurídico havido entre particulares - Transferência de valor a golpista, que se apresentara como proprietário do automóvel – Inexistência de contato/tratativas junto ao eventual titular da propriedade do bem – Transferência realizada em favor de terceiro, igualmente alheio ao negócio – Celebração da avença, de forma precipitada, sem a observância das cautelas de praxe – corréu Banco C6 S/A – Inexistência de responsabilidade – Autor que, voluntariamente, transferiu o valor a terceiro, por meio de pix – Beneficiário do valor transferido que não participou da negociação, tampouco, se apresentara como efetivo titular da propriedade do bem – Excludente da responsabilidade fundada na culpa exclusiva do consumidor - Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1056362-12.2023.8.26.0224; Relator (a): Cláudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2024; Data de Registro: 17/06/2024)

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária. Responsabilidade Civil – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor – 1. Preliminar em recurso do autor. Cerceamento de defesa. Não configurado. – 2. Preliminar em contrarrazões do corréu Banco Pan S.A. Ofensa ao princípio da dialeticidade. Não configurada. 3. Golpe do boleto. Alegação de envio de boletos falsos enviado por pretensão preposta do corréu Banco Pan S.A. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente. Inexistência, na espécie, de pressuposto à sua aplicação (CDC, art. 6º, VIII). Ausência de verossimilhança das alegações de fato, que impossibilita a constatação de fornecimento dos seus dados por ele ou de fornecimento dos dados pessoais pelos réus. Inexistência de qualquer indício de participação dos corréus na fraude. Ônus de comprovar os fatos constitutivos do direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, do qual o autor não se desincumbiu. Não evidenciada a falha na prestação dos serviços pelas empresas réus. Fortuito externo que afasta a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Excludente de responsabilidade civil do fornecedor (CDC, art. 14, § 3º, II). Inexistência de nexo causal entre qualquer ato atribuído às réus e os danos alegados – Aplicação do Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça – Sentença mantida por seus próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1001107-06.2023.8.26.0439; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pereira Barreto - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 18/01/2024; Data de Registro: 18/01/2024)

Além disso, a alegação do autor de que competia ao banco réu “*entrar em contato a fim de confirmar a regularidade das transferências*” (fls. 1.029) não merece prosperar.

Isso porque, apesar de, no intervalo de apenas 6 (seis) dias, de 14/02/2024 até 20/02/2024, terem sido feitas transferências, via PIX, da conta do autor no total de mais de 200 mil reais, compulsando os extratos bancários juntados pelo banco réu (fls. 708/964), verifica-se que o autor movimentou e movimentou valores expressivos em sua conta corrente e efetua com frequência transferências e

PIX em valores elevados, **movimentações em montantes como os aqui discutidos.**

Nessa conformidade, as transações impugnadas, por si só, não seriam suficientes para que fosse detectado pelo sistema de segurança do serviço bancário, uma vez que as transações não fogem ao perfil do consumidor.

Nesse sentido, apenas para exemplificar, somente em 22/01/2024, o autor realizou as seguintes transferências:

22/01/24	TED DI F. TITUL. CC H. BANK DEST: Joel De Sousa	7407629	20.000,00-
22/01/24	PARCELA CREDITO PESSOAL CONTR 476316602 PARC 009/060	3480022	3.057,04-
22/01/24	TRANSFERENCIA PIX DES: EDUARDO SILVA 22/01	0717150	11.000,00-
22/01/24	TRANSFERENCIA PIX DES: EDMILSON BULLI SANI 22/01	1044213	2.000,00-
22/01/24	TRANSFERENCIA PIX DES: CLEUSA ORMELESI 22/01	1138217	250,00-
22/01/24	TRANSFERENCIA PIX DES: DANIL ROBERTO ARAUJO 20/01	1925125	12.525,00-

Sendo assim, não se mostra razoável que o banco tivesse tomado qualquer medida quanto às transações, visto que o próprio autor realiza diversas transferências e PIX em elevado valor para terceiros.

Diante do exposto, nada há a alterar na bem lançada sentença, que fica mantida, inclusive por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do RITJSP.

3. Com esses fundamentos, **nega-se provimento ao recurso.**

Majora-se a verba honorária para 11% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11, do CPC, observada a justiça gratuita.

Por fim, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando-se que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bastando que a questão posta tenha sido decidida.

SIDNEY BRAGA
Relator