



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001302485

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031887-33.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ELZA BONFIM DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

COUTINHO DE ARRUDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 56190

Apelação nº 1031887-33.2024

Apelante: Elza Bonfim de Souza

Apelado: Banco Bradesco S/A

Ação de indenização por danos materiais e morais - falha na prestação de serviços não verificada - golpe do falso investimento - culpa exclusiva do consumidor que afasta a incidência da Súmula nº 479 do STJ - fortuito externo - ação julgada improcedente - sentença mantida - recurso improvido.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **ELZA BONFIM DE SOUZA** contra **BANCO BRADESCO S/A** buscando o recebimento de indenização por danos materiais e morais, decorrentes de falha na prestação de serviços. Ao relatório de fls. 247, acrescenta-se que a ação foi julgada improcedente. Apelou a autora, sustentando a falha na prestação do serviço, bem como a responsabilidade objetiva do réu pelos danos materiais e morais sofridos. Com contrarrazões, subiram os autos a este Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se que, conforme bem asseverou o MM. Juízo “a quo”, cujo entendimento não restou alterado pelas razões recursais, a autora deu causa aos prejuízos, ao proceder voluntariamente a transferência bancária de numerário, via Pix, a terceiros estranhos, sem as cautelas necessárias, fato confessado na petição inaugural.

Com efeito, não obstante os termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que as instituições financeiras exercem atividade de risco, gerando a presunção da culpa por danos causados a terceiros, tendo em vista a responsabilidade de criar mecanismos de prevenção de condutas criminosas, tal responsabilidade é elidida pela prova de culpa exclusiva da vítima.

Ficou incontroversa nos autos a transferência, pela própria autora, de valores a terceiros, ludibriada pela promessa de investimentos lucrativos.

Não se vislumbra, assim, falha de segurança na prestação do serviço bancário, posto que a apelante realizou pessoalmente a transação bancária. Não havia, pois, obrigação de os prepostos da instituição financeira desconfiarem de qualquer ilícito, pois o numerário estava disponível para utilização, e uma das transações foi, inclusive, feita de forma pessoal, tornando desnecessária a exibição de outros documentos.

Nos termos do art. 14, §3º do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor por fato do serviço é afastada quando a culpa do consumidor ou de terceiro for exclusiva:

“Art. 14 - 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”.

Ficou caracterizado o fortuito externo, que é o fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, apto a elidir a responsabilidade do agente.

A esse respeito, a transcrição da doutrina de Sérgio Cavalieri sobre a diferenciação do fortuito interno do externo: ***“Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pela suas conseqüências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, §3º,I)”*** (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2008. págs. 256-257).



Nesse sentido: **“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO VIA WHATSAPP. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DA RÉ. 1. AUTORA QUE FOI VÍTIMA DO GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO, HAVENDO REALIZADO, DE FORMA VOLUNTÁRIA, TRANSFERÊNCIAS PIX A PARTIR DE SUAS CONTAS (BANCO SANTANDER E BANCO INTER) PARA A CONTA DO TERCEIRO FRAUDADOR JUNTO À RÉ AQBANK. 2. CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA, QUE AGIU SEM CAUTELA, O QUE ERA POSSÍVEL NAS CIRCUNSTÂNCIAS. FALTA DE DILIGÊNCIA MÍNIMA. 3. TERCEIRO FRAUDADOR QUE SE UTILIZOU DE CONTA LÍCITA PARA RECEBER CRÉDITOS ORIUNDOS DE FRAUDE PERPETRADA FORA DO AMBIENTE BANCÁRIO. FORTUITO EXTERNO VERIFICADO, DIANTE DA AUSÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DIRETA DA ESTRUTURA OFICIAL (FÍSICA OU VIRTUAL) DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. RESPONSABILIDADE DA RÉ AFASTADA (ART. 14, §3º,II CDC). PRECEDENTES DESTES E. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. 4. SENTENÇA REFORMADA COM A INVERSÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS. 5. RECURSO PROVIDO”** (TJSP, Apelação Cível nº 1003864-79.2024.8.26.0554, Relator Júlio César Franco, 22ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 31/07/25).

Na mesma linha: TJSP, Apelação Cível nº 1056316-50.2023.8.26.0506, Relator Marco Fábio Morsello, 11ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 29/07/25.

Destarte, é de rigor a não acolhida das razões recursais, ficando os honorários advocatícios ora majorados para 15% (quinze por cento) sobre o valor da causa, à luz do art. 85, §11 da lei de rito.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Coutinho de Arruda

Relator