



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000050813

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1131213-69.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado BEATRIZ CARVALHO DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 27 de janeiro de 2025.

SILVANA MALANDRINO MOLLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL N.º 1131213-69.2024.8.26.0100

Apelante: BANCO BRADESCO S/A

Apelada: BEATRIZ CARVALHO DE SOUZA

Comarca: SÃO PAULO – 13ª VARA CÍVEL

Juiz de origem: LUIZ ANTONIO CARRER

VOTO N.º 24.154

***Ementa:* DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RECURSO PROVIDO.**

I. CASO EM EXAME

1. Ação Indenizatória movida por Beatriz Carvalho de Souza contra Banco Bradesco S/A, em razão de golpe cibernético sofrido pela autora ao tentar adquirir um veículo por meio de anúncio fraudulento. A autora busca a restituição do valor transferido e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade do banco réu pelo golpe sofrido pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Não houve falha na prestação de serviços por parte do banco, pois o golpe foi caracterizado como fortuito externo, sem participação da instituição financeira.

4. A responsabilidade do banco não se aplica, pois o ilícito ocorreu após a abertura da conta e não houve intermediação do banco na transação fraudulenta.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso de apelação provido.

6. Tese de julgamento: “ A responsabilidade do banco não se aplica em casos de fortuito externo. 2. Não há falha na prestação de serviços por parte da Instituição Financeira.”

Legislação e jurisprudência relevantes citadas: CDC, art. 14, § 3º, inc. II; CPC, art. 85, *caput* e §2º, 1.025, 1.026, § 2º. TJSP, Apelação Cível nº 1001427-11.2024.8.26.0281, Rel. Des. Flávio Cunha Silva, j. 21/10/2024.

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por Banco Bradesco S/A, contra a r. sentença de fls. 168/170, proferida nos autos da Ação Indenizatória movida por Beatriz Carvalho de Souza.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A parte dispositiva:

“Pelo exposto, JULGO PROCEDENTE a pretensão inicial, para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pelo índice legal desde a data do desembolso e juros de mora, na forma da lei, contados da citação.

Condeno o réu, ainda, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) com atualização monetária pelo índice legal desde a data desta sentença e juros de mora legais contados da citação.

Sucumbente, arcará a parte ré com as custas e despesas processuais, incluindo honorários dos advogados da parte vencedora, que fixo em 15% sobre o valor da condenação.

P. R. I. C. ” (fls. 170)

O réu apela a fls. 173/201, alegando, em breve suma, que: (a) é parte ilegítima para figurar no polo passivo da presente ação; (b) não possui responsabilidade, pois o caso relatado configura fortuito externo; (c) não há prova de abalo moral sofrido pela autora. Ao final, requer o provimento do recurso para a reforma da r. sentença e a total improcedência dos pedidos iniciais.

Contrarrazões a fls. 207/217.

É O RELATÓRIO.

Conheço do recurso porque presentes os requisitos de admissibilidade. No mérito, deve ser provido.

Na origem, cuida-se de Ação Indenizatória movida por Beatriz Carvalho de Souza, na qual relata que após visualizar o anúncio de veículo na plataforma OLX, entrou em contato com os supostos vendedores por meio do aplicativo de mensagem *Whatsapp*, quando foi induzida a efetuar um pagamento do valor de R\$5.000,00 via PIX, a título de entrada, ficando convencionaado que o veículo seria entregue no dia seguinte. Após, sem a entrega do veículo e sem conseguir mais contato com os supostos vendedores,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

percebeu que foi vítima de golpe. Conta que solicitou a restituição do valor transferido para a conta mantida pelos golpistas junto ao réu, porém não obteve êxito. Em razão dos fatos, pretende a condenação do réu a restituir o valor transferido (R\$5.000,00), bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00.

A r. sentença julgou procedentes os pedidos formulados pela autora na inicial (fls. 168/170), razão do presente inconformismo do banco réu.

Pois bem.

De início, cumpre ressaltar a relação de consumo existente entre as partes, consoante dispõe a Súmula 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Tratando-se de relação de consumo, é objetiva a responsabilidade do prestador pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços (art. 14 do CDC), salvo se ocorrer culpa concorrente ou exclusiva do consumidor ou de terceiro (§3º do mencionado dispositivo).

Ao que tudo indica dos fatos narrados na inicial e dos documentos anexados nos autos, a apelada foi vítima de golpe

² São muitos os golpes conhecidos atualmente, com técnicas visando manipular as pessoas para que revelem dados pessoais, corporativos ou facilitem o comprometimento de sistemas de informação (engenharia social), dentre outros: “golpe da central falsa” (alguém afirma falsamente que é de alguma central de instituição financeira e pede dados confidenciais, como senha de acesso de contas e cartões), “golpe do falso funcionário” (alguém afirma falsamente que é funcionário de alguma instituição financeira, informam algum erro na conta e pede os dados da vítima), “golpe das falsas lojas *online*” (alguém afirma falsamente que existem promoções falsas no intuito de induzir o consumidor a se cadastrar em *sites* que coletam indevidamente informações sigilosas), “golpe do cartão extraviado” (alguém intercepta cartões em trânsito e entra em contato com o cliente pedindo dados para desbloqueio), “golpe do *whatsapp*” (alguém clona o aplicativo de mensagens e envia mensagens aos contatos da vítima, passando-se por esta, solicitando dinheiro de variadas formas), “golpe da troca de cartões” (alguém decora a senha do cartão por contato visual e, após, efetua de alguma forma a troca deste por outro.), “golpe do boletos falsos” (alguém gera boletos com códigos falsos), “golpe do falso motoboy” (alguém afirma falsamente que o cartão bancário foi fraudado e, assim, solicita a senha e envia um motoboy para recolhe-lo) e “golpe da vídeochamada” (alguém se passa por um funcionário e pede para fazer uma vídeochamada do caixa eletrônico).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cibernético², sem qualquer participação do apelante, pois não houve exposição dos dados da consumidora pela instituição financeira, mas, tão somente, o repasse financeiro voluntário por parte da dela.

Esse tipo de golpe narrado na inicial é denominado “golpe da falsa loja *on line*”, por meio do qual a vítima, em busca da aquisição de bens ou serviços, encontra anúncios eletrônicos fraudulentos, muitas vezes com preços inferiores à média de mercado, e efetua repasses financeiros aos falsários para efetuar a compra, ensejando a perda patrimonial.

Da análise dos fatos expostos na inicial, conclui-se que a apelada deixou de agir com a cautela necessária, não havendo falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira. Com efeito, como se extrai do registro apresentado a fls. 11/22, as tratativas com os fraudadores foram realizadas por intermédio do aplicativo de mensagem *Whatsapp*, não havendo participação do apelante na intermediação da consumidora com os falsários. Como disposto na inicial, os pagamentos ocorreram por transferências via “pix”, cujos comprovantes foram juntados a fls. 28/30.

Somente nesse ponto que se verifica a participação do apelante, que processou o recebimento do dinheiro na conta do fraudador mantida em sua plataforma. Todavia, tal conduta não basta para caracterizar a

² São muitos os golpes conhecidos atualmente, com técnicas visando manipular as pessoas para que revelem dados pessoais, corporativos ou facilitem o comprometimento de sistemas de informação (engenharia social), dentre outros: “golpe da central falsa” (alguém afirma falsamente que é de alguma central de instituição financeira e pede dados confidenciais, como senha de acesso de contas e cartões), “golpe do falso funcionário” (alguém afirma falsamente que é funcionário de alguma instituição financeira, informam algum erro na conta e pede os dados da vítima), “golpe das falsas lojas *online*” (alguém afirma falsamente que existem promoções falsas no intuito de induzir o consumidor a se cadastrar em *sites* que coletam indevidamente informações sigilosas), “golpe do cartão extraviado” (alguém intercepta cartões em trânsito e entra em contato com o cliente pedindo dados para desbloqueio), “golpe do *whatsapp*” (alguém clona o aplicativo de mensagens e envia mensagens aos contatos da vítima, passando-se por esta, solicitando dinheiro de variadas formas), “golpe da troca de cartões” (alguém decora a senha do cartão por contato visual e, após, efetua de alguma forma a troca deste por outro.), “golpe do boletos falsos” (alguém gera boletos com códigos falsos), “golpe do falso motoboy” (alguém afirma falsamente que o cartão bancário foi fraudado e, assim, solicita a senha e envia um motoboy para recolhe-lo) e “golpe da vídeochamada” (alguém se passa por um funcionário e pede para fazer uma vídeochamada do caixa eletrônico).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sua responsabilidade pelo ocorrido, sobretudo porque tal modalidade de pagamento (pix) não está condicionada à existência de um prévio negócio jurídico e, não tendo ocorrido sob sua intermediação, a instituição financeira não possui meios para constatar eventuais vícios oriundos da contratação que ensejou o pagamento.

Além disso, não há elementos nos autos para corroborar a tese de que houve falha na prestação dos serviços na ocasião da abertura da conta do falsário na plataforma do apelante. O ilícito discutido nos autos, por evidente, ocorreu após a abertura da conta.

Diante desse quadro, não se trata de caso fortuito interno, mas de fortuito externo, à guisa de culpa do próprio consumidor e de terceiros, que é causa de exclusão da responsabilidade civil, na forma do art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor.

Na obra já citada, o ilustre Sergio Cavalieri Filho, com apoio em Agostinho Alim, prosseguiu:

“O *fortuito externo* é também fato imprevisível e inevitável, mas estranho à organização do negócio. É o fato que não guarda nenhuma ligação com a empresa, (...)” (*op. cit.*, pp.334/335)

Assim, sem a presença do requisito referente ao ato ilícito necessário para ensejar a responsabilidade civil, ainda que objetiva, não há se falar em reparação por danos materiais, que exige a prática de ato ilícito pelo ofensor.

Nesse sentido, a jurisprudência deste Tribunal:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento. **Realização de pix para conta bancária de terceiro.** Excludente de responsabilidade. Inexistência de falha na prestação de serviços. Fato exclusivo da vítima ou de terceiro. **Falha no dever de cautela e responsabilidade do próprio consumidor.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sentença de improcedência confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível nº 1001427-11.2024.8.26.0281; Órgão de Julgamento: 38ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Flávio Cunha Silva; d.j.: 21/10/2024).

Portanto, a improcedência dos pedidos iniciais é medida que se impõe.

Para finalidade de prequestionamento, considera-se incluídas no v. Acórdão todas as normas constitucionais e federais suscitadas. Dispensa-se a oposição de Embargos de Declaração para este propósito (CPC, art. 1.025), os quais, se considerados protelatórios, sujeitará a parte à multa prevista nos § 2º do art. 1.026 do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO** ao Recurso de Apelação Cível do Banco Bradesco S/A. Na forma do art. 487, inc. I (segunda figura), do Código de Processo Civil, **JULGO IMPROCEDENTES AS PRETENSÕES** formuladas na inicial. Pela sucumbência, ficará a autora Beatriz Carvalho de Souza responsável pelo pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, os quais fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa (CPC, art. 85, *caput* e §2º).

SILVANA M. MOLLO
RELATORA