



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278871

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001435-52.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada PATRICIA FERNANDES DE MORAES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente sem voto), PEDRO KODAMA E ANA CATARINA STRAUCH.

São Paulo, 24 de março de 2025.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n.º 1001435-52.2024.8.26.0001

Apelante: BANCO DO BRASIL S.A.

Apelado: PATRICIA FERNANDES DE MORAES

Origem: Comarca de São Paulo – 4ª Vara Cível

Juiz de 1ª instância: Adevanir Carlos Moreira da Silveira

Voto n.º 1510

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com a reparação de danos morais. Golpe da Falsa Central Telefônica. Pagamento de um boleto não reconhecido por meio do cartão de crédito. R. sentença de procedência.

Responsabilidade civil do réu. Não verificação. Ausência de nexo causal entre o dano sofrido pela parte autora e os serviços prestados pelo réu. Golpe praticado por terceiro, por meio de comunicação não oficial, não havendo mínimo indício de contato por parte de preposto do réu antes e durante a sua prática. Autora que seguiu todos os comandos passados pelo fraudador, encaminhando-se inclusive a um caixa eletrônico, ensejando a prática do crime. Concretização de uma só transação, motivo pelo qual, ainda que superior ao seu uso normal, não justificava maior cautela na liberação pelo réu. Fortuito externo que não pode ser caracterizado como risco da atividade. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor, excludente de responsabilidade da instituição financeira. Afastada a pretensão principal, não há que se falar em danos morais indenizáveis.

R. sentença reformada. Recurso provido para julgar improcedente a ação.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo **BANCO DO BRASIL S.A.** nos autos da **ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com a reparação de danos morais** promovida por **PATRICIA FERNANDES DE MORAES** cujo objeto é o pagamento de um boleto no valor de R\$ 22.698,88 por meio do cartão de crédito da autora.

Adotado o relatório da r. sentença de folhas 323/327, a pretensão restou

acolhida, a contar o dispositivo com a seguinte redação:

“Posto isso, julgo procedente a ação ajuizada por Patrícia Fernandes de Moraes contra Banco do Brasil S/A e confirmo a tutela de urgência concedida às fls. 92/93 e:

Declaro nulo o pagamento do título indicado à fatura de fl. 47 e de f. 311, no valor total de R\$22.698,88, parcelado em duas vezes, e inexigível o seu saldo devedor.

Condeno o réu ao pagamento de R\$ 7.000,00 com atualização monetária desde este arbitramento, verba acrescida de juros de mora de 1% ao mês contados da citação.

Condeno o réu ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios que arbitro em 10% do benefício patrimonial obtido, considerado o produto da soma dos pedidos declaratório e condenatório deduzidos, nos termos do art. 85, § 2º do CPC.”.

Apela o réu a aduzir, em síntese, a culpa exclusiva da vítima pelo golpe sofrido, não havendo responsabilidade a ser imputada a ele. Sustenta, em consequência, a exigibilidade do débito impugnado e a inexistência de danos morais a serem indenizados diante da fraude bancária praticada por terceiro.

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 370/381, pugnando a recorrida, de forma resumida, pela manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

É O RELATÓRIO.

O recurso interposto preenche os requisitos necessários ao seu conhecimento, uma vez que é tempestivo e foi devidamente preparado.

Aponta a parte ré que não teve qualquer participação na situação vivenciada pela autora, inexistindo ato ilícito e responsabilidade.

Neste passo, a irresignação manifestada merece acolhida, uma vez que não é possível reconhecer a responsabilidade do réu pela infeliz experiência enfrentada pela autora.

É indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, em que se discute a prestação de serviços realizada pela parte ré em favor da parte autora, como destinatária final, nos termos da Súmula 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Tal fato, contudo, não implica na adoção indiscriminada de soluções favoráveis ao consumidor, cabendo a análise, caso a caso, das circunstâncias que envolveram o golpe praticado.

A hipótese presente envolve o denominado “golpe da falsa central telefônica”, através do qual criminosos, passando-se por representantes de instituição financeira, realizam contato e/ou enviam mensagens aleatórias por telefone a portadores de

telefones móveis, indicando que estariam sendo realizadas transações nas contas deles.

Tamanha a aleatoriedade dos contatos que os cidadãos em geral recebem mensagens noticiando até mesmo supostas movimentações financeiras em estabelecimentos com os quais não mantém qualquer relação jurídica.

Assustados, os clientes são induzidos a adotar supostas cautelas para impedir o prosseguimento da atuação dos supostos criminosos, sendo que findam por fornecer dados pessoais e a oportunizar o acesso à sua conta, realizando-se, então, as transações desejadas.

Trata-se de procedimento conhecido como “phishing”, em que os criminosos se passam por entidade confiável para a obtenção de informações confidenciais dos clientes de instituições bancárias, como números de conta, senhas, números de cartões de crédito, dentre outras.

Esta, exatamente, a situação dos autos.

Inexiste, diga-se desde logo, qualquer indício de contato realizado com a autora por preposto do réu, seja antes ou durante a prática do golpe.

Narra a autora que recebeu uma ligação, supostamente do setor de segurança do banco, informando sobre uma transação fraudulenta.

Neste momento o fraudador angariou a confiança da autora, que passou a atuar segundo os comandos que ele passou.

A autora não confirmou diretamente em seu celular se havia alguma transação suspeita em sua conta e tampouco tomou a iniciativa de realizar pessoalmente o contato com o setor de segurança, admitindo sem maior cautela que a ligação era oriunda de lá.

Veja-se que a autora, ao providenciar a elaboração do boletim de ocorrência de folhas 42/43, esclareceu:

“No dia 21/12 as 20:55 recebi uma ligação se passando pelo Banco do Brasil para confirmar a emissão de um boleto de R\$20.000,00, falei que não reconhecia e eles me orientaram a ir num caixa 24hrs para fazer o cancelamento do mesmo através de sua orientação por vídeo chamada. Hoje, comentando no serviço, me falaram que o banco não fazia ligação, portanto fui numa agência próxima e me orientaram a ligar para o SAC do Banco do Brasil para fazer a contestação do boleto.”.

Na petição inicial, em complemento, a parte autora também admitiu que seguiu instruções do fraudador e adotou providências no caixa eletrônico:

“4. Acontece que, no dia 21/12/2023, por volta das 20hs recebeu contato em seu telefone, por suposto atendente da área de Prevenção a Fraudes do Banco alegando operação estranha em seu cartão de crédito e solicitando uma série de medidas imediatas, que resultaram a Autora sendo vítima de uma grave fraude.

(...)

8. Desta forma, acreditando a Autora estar de fato dialogando com

atendente da referida instituição, foi informada de forma alarmante dos detalhes da fraude que estaria sendo prevenida, requerendo que a Autora fizesse o procedimento em máquina de autoatendimento em uma de suas Agências Bancárias.

9. Pediu ainda que assim que chegasse ao local, solicitasse ajuda do referido setor, sendo que o número de contato com o prefixo (61) Distrito

Federal local da sede da instituição e o logo utilizado no contato, transmitiram a seriedade do assunto à Autora.

10. Diante da alarmante informação e do nervosismo característico ao desespero do bom pagador e cidadão de bem que teme pelas fraudes noticiadas, correu a Autora ao caixa bancário procedendo da forma como os falsários desejavam.

(...)

12. Desta forma, após todas as operações realizadas pela Autora no caixa eletrônico dentro de uma agência da instituição ora requerida, sob a orientação dos falsários, houve a indevida aprovação da operação de um título de crédito, um boleto bancário, no valor de mais de R\$ 22.000,00 em seu cartão de crédito.”.

Através justamente de tais procedimentos, que a parte autora preferiu, por motivos óbvios, não pormenorizar, foi possível a prática do golpe.

Mas qualquer cidadão médio que se utiliza de serviços bancários pela internet, sem maior dificuldade alcança todos os passos que foram realizados, ainda que a parte autora não tenha fornecido todos os detalhes.

A gravidade da situação que é relatada pelo fraudador, sem dúvida alguma, leva pânico ao correntista, que tem dificuldades até mesmo para verificar situações óbvias. O réu, de todo modo, não pode ser responsabilizado por tal circunstância.

Veja-se por exemplo que antes do número de telefone utilizado pelo fraudador há código de localidade (061) e país (+55), o que não se coaduna com a natureza de tais números, acessíveis diretamente sem a necessidade de inserção de DDD ou DDI em ligações realizadas no território nacional (folhas 44/46).

Mascaram os fraudadores os meios de contato, não percebendo os clientes sequer os detalhes que deveriam gerar alguma desconfiança.

A transação foi completada através do terminal do caixa eletrônico, sob os comandos do fraudador por meio de chamada de vídeo, como foi indicado pela própria autora.

Nada de concreto, em absoluto, há a indicar tenha sido o réu o responsável pela fragilização de quaisquer informações pessoais da parte autora, muito pelo contrário.

Assim, não há como deixar de reconhecer que a ausência de maiores cautelas por parte da parte autora foi de enorme importância para a concretização do crime, já que, mesmo com a notícia de tantos crimes cibernéticos que vêm sendo praticados há anos, sem qualquer cautela acreditou em contato recebido por terceira pessoa que se disse

preposta do réu.

Deixou-se facilmente ludibriar pela referida terceira, ensejando a concretização das transações.

É notório, repita-se, que a parte autora agiu com negligência, especialmente considerando a existência, atualmente, de inúmeros avisos de segurança comumente veiculados pelas instituições financeiras no que tange ao não fornecimento de informações bancárias por telefone ou canais não oficiais de comunicação, em razão do alto volume de golpes financeiros perpetrados.

Faltou à parte autora o devido cuidado na análise das informações fornecidas pelo suposto funcionário da instituição financeira, sendo que através de simples análise do extrato de sua conta, no início do contato, poderia verificar que não havia notícia da suposta emissão do boleto, sendo que ela mesma é quem acabou, por seguir os comandos do criminoso, por ensejar o seu pagamento.

Indiscutível a responsabilidade da autora, cabe a análise acerca de eventual corresponsabilidade do réu, por não ter observado, por exemplo, o perfil de utilização da conta pela autora.

A resposta, contudo, aqui é negativa, diante das especificidades do caso concreto.

Foi realizada uma única transação, por meio de caixa eletrônico, com a inserção do cartão e a aposição de senha pela autora (folha 169).

Deste modo, apesar de se tratar de uma transação acima do perfil de utilização do cartão pela autora, não havia motivo para eventual bloqueio por parte do réu.

Na realidade qualquer correntista que esteja realizando uma transação regular, eventualmente acima de seu perfil de utilização, e a veja bloqueada por tal fundamento, certamente ficará insatisfeito com a instituição financeira, acusando-a, inclusive, de não permitir a livre utilização de seus próprios recursos.

O bloqueio de única transação, por tal fundamento, aliás, confronta toda a facilidade de utilização ofertada através dos bancos eletrônicos, que muitas vezes é o fundamento de escolha por parte do cliente.

Inexistia, assim, fundamento para o réu bloquear a transação realizada no caixa eletrônico, pessoalmente por ela.

A hipótese, pois, sequer é de culpa concorrente.

Em suma, apesar de desagradável a situação enfrentada pela autora, o prejuízo gerado decorreu de responsabilidade única e exclusivamente sua, ao não adotar mínimas cautelas e fiar-se na alegação de terceiro desconhecido, no sentido de que seria representante do réu.

Aplica-se, portanto, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, tratando-se de prejuízos imputáveis à responsabilidade exclusiva da parte autora e do fraudador:

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.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento** ao recurso para **julgar improcedente a ação**, invertendo-se os ônus da sucumbência, donde arcará a autora com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, arbitrados no equivalente a 10% (dez por cento) do valor atribuído à causa, a ser corrigido monetariamente pelos índices de atualização deste Tribunal de Justiça, desde o ajuizamento, bem como acrescido de juros de mora, desde o trânsito em julgado da presente, computados nos termos do artigo 406, parágrafo 1º, do Código de Processo Civil.

SÉRGIO DA COSTA LEITE

Relator

(Assinatura Eletrônica)