



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000281732

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013989-31.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante MARIA DAS DORES ARAUJO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº:
Apelante:
Apelado:
Foro e vara de origem:

1013989-31.2024.8.26.0482
Maria das Dores Araujo
Banco Mercantil do Brasil S/A
Foro de Presidente Prudente/1ª Vara Cível

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM CONTA BANCÁRIA. GOLPE. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RESTITUIÇÃO PARCIAL. DANO MORAL PARCIALMENTE RECONHECIDO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA SEGURANÇA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação indenizatória proposta contra o Banco Mercantil do Brasil S/A, em razão de empréstimos e transferências via PIX realizados sem sua autorização. Alegou ter sido vítima de golpes em duas ocasiões e pleiteou indenização por danos materiais e morais. Sentença julgou parcialmente procedente o pedido, com condenação do banco à restituição de R\$ 1.450,00 e ao pagamento de R\$ 2.000,00 por danos morais. A autora apelou buscando a integral procedência dos pedidos.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) verificar a existência de falha na prestação de serviços bancários com relação às transações não autorizadas; (ii) apurar a responsabilidade da instituição financeira diante de fraudes praticadas por terceiros; (iii) avaliar a adequação do valor da indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Restou comprovado que a transação via PIX no valor de R\$ 1.450,00 não foi autorizada pela autora e que o banco não comprovou sua regularidade, o que justifica sua restituição.

4. A falha na prestação do serviço, diante da indevida movimentação financeira, enseja a compensação por danos morais, sendo o valor arbitrado de R\$ 2.000,00 compatível com a extensão do dano.

5. No entanto, quanto ao golpe da falsa central de atendimento ocorrido em 13/03/2024, restou evidenciada a culpa exclusiva da autora, que forneceu dados pessoais, seguiu orientações de golpistas e permitiu o uso de sua biometria facial, não havendo prova de falha nos sistemas de segurança do banco ou de vazamento de dados sigilosos.

6. Não há responsabilidade objetiva do banco quando a fraude decorre exclusivamente da falta de cautela do consumidor, configurando hipótese de fortuito externo.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: A) O banco responde objetivamente por transações bancárias indevidas quando não comprova sua regularidade, nos termos do art. 14 do CDC. B) A indenização por danos morais decorrente de falha na prestação de serviços deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. C) A responsabilidade da instituição financeira é afastada quando o golpe é praticado por terceiro com base exclusivamente na falta de cautela do consumidor, sem demonstração de falha de segurança ou vazamento de dados.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14 e 88; CPC,

arts. 373, I, 85, §2º e §8º, 1.010, 1.026, §2º; Regimento Interno TJ/SP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1003144-61.2023.8.26.0356, Rel. M.A. Barbosa de Freitas, j. 24.07.2024. TJSP, Apelação Cível 1010434-34.2022.8.26.0269, Rel. Léa Duarte, j. 24.07.2024.

TJSP, Apelação Cível 1010748-35.2021.8.26.0068, Rel. Paulo Alcides, j. 24.05.2022.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Maria das Dores Araujo em face de Banco Mercantil do Brasil S/A, onde alegou, em síntese, que em 10/10/2023, ao acessar o aplicativo da requerida para verificação de saldo, foi surpreendida com a informação de que fora realizado empréstimo em sua conta bancária, além de transferência via pix, sem seu conhecimento ou autorização. Em 13/03/2024, por sua vez, recebeu mensagem do requerido sobre empréstimo contrato em sua conta e, ao entrar em contato, foi atendida por funcionária do banco e seguindo as instruções informadas para cancelamento. Contudo, posteriormente descobriu a existência de novos empréstimos em sua conta, resgate antecipado e transferência via pix, novamente sem seu conhecimento ou autorização. Pleiteou pela condenação do requerido ao pagamento de R\$ 11.177,00 a título de danos materiais e R\$ 15.000,00 a título de danos morais.

A r. Sentença de fls. 155/161 julgou parcialmente procedente a ação, para: "A) CONDENAR a requerida ao pagamento de R\$ 1.450,00 (mil, quatrocentos e cinquenta reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJ/SP e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação; B) CONDENAR o requerido a pagar à parte autora, a título de compensação pelos danos morais sofridos, a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) corrigida monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a partir da data desta sentença."

Apela a requerente às fls. 164/182, alegando em suma, a) nulidade da sentença pela necessidade de conversão do julgamento em diligência para denunciar a lide o falsário; b) existência de falha nos mecanismos de gerenciamento de riscos do requerido para evitar fraudes no âmbito do pix, nos termos da Resolução CMN 4949/21. Requer a reforma da sentença para que seus pedidos sejam inteiramente acolhidos.

Contrarrazões às fls. 186/193.

É o relatório.

Inicialmente, afasto a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade suscitada pelo apelado. Embora a apelação não impugne cada fundamento da sentença e tenha reiterado pedidos e argumentos formulados tanto na inicial quanto na réplica, é suficiente para devolver a matéria a este Tribunal para análise.

Não há que se falar, também, em denunciação da lide, vez que vedada no âmbito das relações de consumo, nos termos do art. 88, do CDC.

Passo à análise do recurso, o qual entendo não comportar provimento. Os argumentos apresentados pela recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do

Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"[...] Como é cediço, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Assim, a autora está presente numa típica relação de consumo, pois se enquadra no conceito de consumidor, previsto no artigo 2º, da Lei 8.078/90. O requerido, por sua vez, caracteriza-se por ser fornecedor, como descrito no artigo 3º, do CDC.

No caso, o requerido presta serviços bancários. Assim, há de se aplicar também à espécie a inversão do ônus da prova, previsto no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), pois o consumidor, no caso, é hipossuficiente.

Em relação ao ocorrido no dia 10/10/2023, diante da relação consumerista que aqui se afigura, cabia à parte requerida comprovar que os débitos impugnados a essa data na inicial seriam, de fato, devidos. Não o fez.

Nesse contexto, não logrou a parte requerida comprovar que o empréstimo de R\$ 211,00 e o PIX enviado no valor de R\$ 1.450,00 foram realizados através do celular da requerente. Ademais, em relação a alegação de contratação feita por terceiros presente no boletim de ocorrência às fls. 42/43, mesmo instada a se manifestar, quedou-se inerte.

Assim, é caso de restituição dos valores referente ao pix realizado de R\$ 1.450,00 sem autorização da parte autora.

Ademais, a falha do requerido causou sofrimento à autora, ao ver seu dinheiro ser apropriado indevidamente por criminosos, bem como pela perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para reaver os valores.

A condenação do requerido, portanto, se impõe como imperativo de justiça, a fim de compensar a autora pelo dano moral suportado.

Em relação ao quantum indenizatório, sopesando as circunstâncias do caso concreto e as capacidades econômicas das partes, reputo como razoável o valor de R\$ 2.000,00.

Em contrapartida, no que tange ao ocorrido na data de 13/03/2024, em que pesem as alegações da parte autora, ela não se desincumbiu do seu ônus probatório, a teor do disposto no art. 373, inciso I do CPC, a fim de comprovar minimamente os fatos constitutivos de seu direito.

Isso porque, restou evidente a concorrência da consumidora para o êxito do golpe praticado pelo criminoso, não havendo de se falar em falha de prestação dos serviços do requerido.

De fato, verifica-se da narrativa autoral, que a autora não agiu com a prudência necessária, seguindo a orientação de terceiro de má-fé que o contactou via mensagem de telefone afirmando a ocorrência de uma suposta contratação de empréstimo, acabando por realizar pix e contratar empréstimos pessoal, transferindo o valor obtido à conta do estelionatário.

Ou seja, a versão autoral demonstra que o evento danoso ocorreu por negligência da própria autora que, inclusive, admitiu na petição inicial ter mantido contato com o golpista e seguido suas orientações.

Não obstante, ao invés de entrar em contato com canal oficial do requerido, seguiu as orientações do terceiro fielmente, permitindo que se realizasse o seu reconhecimento facial para a contratação dos empréstimos e transferência do valor.

Logo, cabia à autora verificar a autenticidade dos fatos e do referido contato, o que somente fez após o êxito do golpe perpetrado por terceiro.

Outrossim, ressalta-se que o banco solicita o uso de senha, bem como dispositivo de segurança (chave de segurança/token). Logo, o requerido só efetivou a transação após a confirmação inequívoca da identidade da demandante.

Assim, considerando que a parte autora não agiu com a prudência e cautela necessárias, tendo o banco requerido realizado as contratações mediante reconhecimento facial e uso de senha pessoal, não vislumbro qualquer falha de segurança da instituição bancária.

Evidenciou-se, deste modo, falta de cautela mínima por parte da autora,

concorrendo ela para a fraude mediante entrega espontânea tanto de seus dados bancários como das senhas pessoais não havendo qualquer indício de que a requerida tenha alguma responsabilidade pela fraude de que foi vítima.

Dessa forma, não vislumbro qualquer prova cabal de falha por parte do banco requerido, sendo inviável sua responsabilização, uma vez que a fraude ocorreu por culpa exclusiva tanto da vítima quanto de terceiro, visto que o autor não tomou as medidas necessárias para verificar a autenticidade do número que entrou em contato.

Neste sentido:

"APELAÇÃO DA AUTORA – Golpe da Falsa Central Telefônica - Autora que se descuidou do seu dever de guarda e sigilo de seus dados pessoais, fornecendo tais informações e, principalmente, realizando manobras em seu dispositivo móvel sob orientação de estelionatária que se passou por funcionária do banco em ligação telefônica – Posterior realização de empréstimos e transferências dos respectivos valores a terceiros – Situação que se deu fora da agência, através de número de telefone não oficial do recorrente – Falha do serviço não verificada - Transações que se deram através da carteira digital da autora – Fortuito externo sobre o qual a instituição financeira não possui qualquer ingerência e, por isso, não pode ser responsabilizada - Sentença mantida - PRECEDENTES DO E. TJSP – Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – APELO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1003144-61.2023.8.26.0356; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Mirandópolis - 2ª Vara; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 24/07/2024)

"APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCO. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". INEXISTÊNCIA DE PROVAS DE VAZAMENTO DE DADOS. INEXISTÊNCIA DE FALHA DE SEGURANÇA. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. FALTA DE CAUTELA. AFASTADA A CONDENAÇÃO DO BANCO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÕES. 1. Autora foi vítima do conhecido "golpe da falsa central de atendimento", tendo recebido mensagem SMS de criminosos que, se passando por atendentes do banco, a convenceram a baixar um aplicativo, a informar seus dados bancários e os códigos de acesso à sua conta. Com isto, os criminosos acessaram sua conta mantida junto ao banco requerido, contrataram dois empréstimos em seu nome e transferiram os valores para terceiros, totalizando R\$ 2.850,00. 2. A jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado o vazamento indevido de informações. 3. Não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados da consumidora. Autora foi vítima de "phishing", ou seja, de golpe em que criminosos disparam mensagens em massa para inúmeros números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais bancos. 4. O golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela da autora, pois ela confessou no Boletim de Ocorrência que seguiu a orientação dos criminosos baixando um aplicativo e informando todos os seus dados sigilos de acesso para eles, sem em nenhum momento suspeitar de tal conduta nem contatar previamente o banco pelos canais oficiais de atendimento. 5. Assim, não houve qualquer falha na prestação do serviço por parte do banco a legitimar a sua responsabilização pelo ocorrido, mas sim culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. 6. Sentença reformada para afastar a declaração de inexigibilidade dos contratos e as condenações. Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível 1010434-34.2022.8.26.0269; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Itapetininga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 24/07/2024)

Por conseguinte, o fato relatado nos autos trata-se de prática que, lamentavelmente,

vem se tornando corriqueira, cuja consumação, na maioria das vezes, ocorre por falta de cuidados do próprio consumidor.

Assim, inviável a responsabilização do requerido sem prova cabal de falha na prestação de seus serviços, de modo que se torna impossível a restituição dos valores referente ao PIX de R\$ 9.727,00.

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão formulada por Maria das Dores Araujo em face de Banco Mercantil do Brasil S.A para o fim de: A) CONDENAR a requerida ao pagamento de R\$ 1.450,00 (mil, quatrocentos e cinquenta reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJ/SP e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação; B) CONDENAR o requerido a pagar à parte autora, a título de compensação pelos danos morais sofridos, a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) corrigida monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a partir da data desta sentença.

Dada a sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, atualizadas desde o desembolso, bem como com honorários advocatícios da parte contrária, arcará a parte requerente com honorários advocatícios fixados em 10% sobre o proveito econômico obtido pela parte requerida nos termos do art. 85, §2º do CPC e arcará a parte requerida com honorários advocatícios fixados em R\$ 800,00, nos termos do art. 85, §8º, do CPC, observada a gratuidade da justiça concedida à autora.

Ficam as partes advertidas, desde logo, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com natureza infringente importará na condenação na multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do CPC. Na hipótese de interposição de apelação, tendo em vista a nova sistemática estabelecida pelo CPC que extinguiu o juízo de admissibilidade a ser exercido pelo Juízo "a quo" (art. 1.010 do CPC), sem nova conclusão, intime-se a parte contrária para que ofereça resposta no prazo de 15 (quinze) dias."

Acrescento, quanto ao golpe ocorrido em 13/03/2024, que a jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor e o induzir a erro. Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido:

"INDENIZATÓRIA. Improcedência. Inconformismo da autora. Acolhimento. Aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ). Elementos apresentados indicam ter a apelante sofrido o 'golpe do boleto falso'. Hipótese em que o documento falsificado foi capaz de induzir em erro a vítima, parte hipossuficiente da relação negocial. Fraude perpetrada por terceiro com a utilização dos dados sigilosos inerentes ao contrato de financiamento de veículo. Verificada a falha na prestação dos serviços. Dano moral 'in re ipsa'. Indenização a tal título, fixada em R\$10.000,00, atende a finalidade punitiva/reparatória. Sentença reformada. Ônus sucumbencial atribuído ao requerido. RECURSO PROVIDO" (TJ/SP - Apelação Cível 1010748-35.2021.8.26.0068; Relator Des. Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 24/05/2022).

"RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. PAGAMENTO DE BOLETO FALSO PARA QUITAÇÃO DE PARCELA DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. FRAUDADOR QUE POSSUÍA INFORMAÇÕES SOBRE O CONTRATO EFETIVADO COM A RÉ. FALHA DE SEGURANÇA. DECLARAÇÃO DE QUITAÇÃO DA PARCELA EM QUESTÃO. EXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DESVIO

PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. VALOR FIXADO COM PARCIMÔNIA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

(TJSP; Recurso Inominado Cível 1002657-43.2022.8.26.0642; Relator (a): Fábio Bernardes de Oliveira Filho; Órgão Julgador: Turma Recursal Cível e Criminal; Foro de Ubatuba - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal; Data do Julgamento: 06/09/2023; Data de Registro: 06/09/2023)

"INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Boleto de fatura mensal de despesas de cartão de crédito com inserção de dados falsos - Pagamento - Fraude realizada com dados da contratante - Responsabilidade objetiva - Fatura original quitada posteriormente pelo consumidor - Danos materiais comprovados - Danos morais não caracterizados - Pedido julgado parcialmente procedente em primeiro grau - Recurso improvido."

(TJSP; Recurso Inominado Cível 0001279-97.2023.8.26.0007; Relator (a): Carlos Alexandre Böttcher; Órgão Julgador: 5ª Turma Recursal Cível e Criminal; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 05/09/2023; Data de Registro: 05/09/2023)

Entretanto, no presente caso não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados do consumidor.

A autora alega que os criminosos possuíam informações privilegiadas sobre suas contas bancárias, no entanto não trouxe aos autos qualquer prova do alegado.

Ao que tudo indica, a autora na verdade foi vítima de "phishing", ou seja, de um golpe praticado sem qualquer envolvimento do banco e sem a necessidade de nenhum vazamento prévio de informações sigilosas. Neste tipo de golpe, criminosos disparam ligações ou mensagens em massa para inúmeros números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais bancos. Se a pessoa atende ou entra em contato, os criminosos conseguem convencê-la a informar seus dados bancários e começam a se passar por atendentes do banco em que ela tem conta, alegando que houve fraude na sua conta bancária. Se a pessoa acreditar nessa informação, os criminosos acabam induzindo o consumidor a informar dados das suas contas, ou até a entregar seus cartões e senhas.

O golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela da autora, vez que ligou para número diverso do número oficial da instituição financeira requerida, e confessou, em boletim de ocorrência de fls. 44/45, ter informado seus dados e seguido as orientações dos criminosos, permitindo a realização de seu reconhecimento facial para contratação de empréstimos e para transferência de valores.

Ainda, não há que se falar em falha nos mecanismos de gerenciamento de fraudes da instituição financeira ré, uma vez que operação foi feita com os dados oferecidos pela própria autora, de modo que não haveria motivos para a instituição financeira suspeitar de sua veracidade.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono da parte contrária para o percentual de 20% sobre o proveito econômico obtido pela parte requerida, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora