



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000283505

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015476-18.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DAYANA SOUSA PINTO, são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, BANCO DIGIO S/A, BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 25 de março de 2025.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1015476-18.2024.8.26.0100

COMARCA: Capital – Foro Central – 25ª Vara Cível

APELANTE: Dayana Sousa Pinto

**APELADOS: Banco Santander (Brasil) S/A., Banco Digio S/A.,
Banco Mercantil do Brasil S/A. e Itaú Unibanco S/A.**

Voto nº 11.023

**DIREITO DO CONSUMIDOR.
APELAÇÃO. RESTITUIÇÃO DE
VALORES C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER
E DANOS MORAIS.**

I. Caso em Exame:

**Restituição de valores transferidos por
vítima de golpe e indenização por
danos morais. Transferências
bancárias. Relacionamento amoroso via
Facebook.**

II. Questão em Discussão:

**Determinar se os bancos réus devem
ser responsabilizados pela devolução
dos valores transferidos a contas
fraudulenta e estabelecer se houve
falha na prestação do serviço bancário
apta a ensejar indenização por danos
moraes.**

III. Razões de Decidir:

**Responsabilidade das instituições
financeiras por fraudes em operações
bancárias é objetiva, nos termos da
Súmula 479 do STJ, mas apenas
quando há falha na prestação do
serviço, o que não se verifica na
hipótese dos autos. Vítima que realizou
todas as transações de forma
voluntária, sem qualquer interferência
dos bancos, transferindo valores a**

terceiros sem confirmar a veracidade das informações, caracterizando culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade civil nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

IV. Dispositivo e Tese:

Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil do banco não se configura quando o dano é causado por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, rompendo o nexos causal entre o fato e o dano.

Vistos.

Trata-se de Ação de “Restituição de Valores c/c Obrigação de Fazer e Danos Morais” movida por Dayana Sousa Pinto contra Itaú Unibanco S.A., Banco Santander (Brasil) S.A., Banco Digio S.A. e Banco Mercantil do Brasil S.A. alegando que, em meados de 2022, conheceu Christopher pelas redes sociais com quem iniciou uma relação virtual. Christopher prometeu enviar um presente, mas solicitou envio de dinheiro para liberar o pacote, alegando problemas financeiros. A autora efetuou diversas transferências bancárias, totalizando R\$ 120.151,66. Posteriormente, percebeu que fora vítima de fraude. Tentou resolver obter ressarcimento dos bancos mencionados, mas esses não forneceram informações sobre os beneficiários das contas e não tomaram medidas contra as fraudes. Aduziu a falha na prestação do serviço. Requereu a condenação dos Bancos Réus ao pagamento de danos materiais (ressarcimento de todas as importâncias), com juros e correção monetária, bem como em danos morais, de forma solidária, no importe de R\$ 10.000,00.

Sobreveio a sentença (fls. 376/379) julgando o feito improcedente, sob o fundamento da ausência de participação das instituições financeiras nas operações fraudulentas em que a Autora foi vítima de golpe.

Apelou a Autora (fls. 382/411) sustentando que embora não seja correntista das instituições financeiras que compõem o polo passivo da demanda, na hipótese é consumidora por equiparação ou *bystander*, sendo aplicável a inversão do ônus probatórios nos termos da legislação consumerista, salientando que os Bancos Réus deveriam ter comprovado a existência das excludentes de sua responsabilidade, o que não ocorreu. Aduziu que houve falha na prestação do serviço e o dever de indenizar, vez que a Apelante foi vítima de um golpe, defendendo que a conduta dos Apelados foi determinante para a consumação do delito e salientou a inocorrência de mero dissabor do cotidiano ou um simples incidente na vida da consumidora no cenário descrito nos autos, alegando que só ocorreu e foi finalizado mediante a falha na prestação de serviço das instituições financeiras, restando evidente o dever de reparação através da fixação de danos morais. Requereu o provimento do recurso.

Contrarrrazões do Banco Mercantil S.A. às fls. 417/425, requerendo a manutenção do Julgado combatido.

Contrarrrazões do Banco Digio S.A. às fls. 504/509 pleiteando, preliminarmente, o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva. No mérito, em suma, pediu o desprovimento do recurso.

Contrarrrazões do Banco Santander S.A. às fls. 510/517 sustentando, preliminarmente, ofensa ao princípio da dialeticidade recursal. No mérito, postulou a manutenção da Sentença recorrida.

Contrarrrazões do Banco Itaú às fls. 518/541 aduzindo, preliminarmente, o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva e, no mérito, requereu o desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, com preparo recolhido (fls. 412/413).

É o relatório.

De início, destaque-se que a Apelante divergiu satisfatoriamente da interpretação da r. Sentença quanto à legislação de regência do caso concreto e, assim, reputa-se que as alegações por ela tecidas se contrapõem suficientemente às razões adotadas pela Sentença combatida.

Da mesma forma, a alegação de ilegitimidade passiva manejada pelo Banco Digio e o Banco Itaú não pode ser acolhida, justamente porque a causa de pedir versa sobre falha na prestação de serviços bancários, e assim sendo a legitimidade para integrarem o polo passivo da lide é indiscutível, não havendo que se falar em exclusão das respectivas instituições financeiras do feito.

Ficam rejeitas, portanto, todas as preliminares arguidas em contrarrazões.

No mérito, a pretensão deduzida não merece acolhida.

Diante do lamentável cenário descrito na demanda, observa-se que o cerne da questão reside em analisar se evento danoso narrado na inicial decorreu de culpa exclusiva da Apelante, de terceiro ou de falha na prestação de serviços dos Apelados.

Embora a relação estabelecida entre as partes esteja submetida ao regime de responsabilidade objetiva previsto no CDC, o art. 14, § 3º, permite ao fornecedor afastar sua responsabilização ao demonstrar a inexistência de defeito no serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Esse entendimento é reforçado pela Súmula nº 479 do C. STJ, que reconhece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, exceto quando presentes excludentes de responsabilidade.

Nessa esteira, não se vislumbra no caso em análise a existência de defeito do serviço disponibilizado pelas instituições financeiras, mas sim a excludente de responsabilidade, justamente em razão do golpe elencado na demanda ter ocorrido em decorrência da falta de cautela necessária por parte da Apelante ao efetuar as transferências.

Extraí-se do conjunto fático-probatório existente nos autos que Apelante alegou na inicial que efetuou as transações seguindo orientações de terceiro, confiando cegamente no golpista, denominado Chistopher, cedendo a manipulação de alguém que sequer conhecia pessoalmente. (fls. 03/04)

Além disso, dos comprovantes de transferências acostados às fls. 96/104, observa-se que as pessoas favorecidas possuíam nomes diversos (Eunice da Silva, Jallyson Ramon Barbosa e Eleni da Silva Carvalho), circunstância que por si só denota um estranho cenário que foi desconsiderado pela Apelante.

Outrossim, ainda que se reconheça eventual irregularidade cadastral na abertura das contas correntes destinatárias, tal circunstância, por si só, não se demonstra como causa eficiente para o resultado lesivo, figurando como mera condição acessória que não integra a cadeia causal do ilícito.

Logo, não se trata de fortuito interno, vez que o dano suportado pela Apelante decorre de fraude praticada por terceiro e facilitada, lamentavelmente, pela própria vítima, que efetuou diversas transferências bancárias sem tomar os devidos cuidados.

Assim, da análise da dinâmica dos fatos, não restou demonstrada a ocorrência de qualquer falha na prestação dos serviços dos Apelados, nem o necessário nexos causal entre a conduta dos bancos e o dano.

Desta feita, a manutenção do Julgado combatido é medida de rigor.

Nesse sentido, em caso análogo, assim já decidiu esta 23ª Câmara de Direito Privado:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM DANOS MORAIS. GOLPE DO AMOR. TRANSFERÊNCIA VOLUNTÁRIA DE VALORES VIA PIX. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. INEXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS. RECURSOS PROVIDOS. I. CASO EM EXAME Apelações interpostas por Banco do Brasil S.A. e Itaú Unibanco S.A. contra sentença que julgou procedentes os pedidos de restituição de valores e indenização por danos morais formulados por Márcia Yoshiko Kuno. A autora realizou transferências via PIX, totalizando R\$ 113.050,00, para contas mantidas nos bancos réus, acreditando estar pagando taxas para a liberação de um pacote supostamente enviado por um indivíduo identificado como "Arnold Kenneth", com quem mantinha contato virtual e relação amorosa. Após constatar a fraude, buscou ressarcimento junto às instituições financeiras sob a alegação de que as contas utilizadas no golpe seriam "contas laranjas", criadas sem os devidos controles de segurança exigidos pelo Banco Central do Brasil. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se os bancos réus devem ser responsabilizados pela devolução dos valores transferidos a contas fraudulentas; (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes em operações bancárias é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ, mas apenas quando há falha na prestação do serviço, o que não se verifica na hipótese dos autos. **A vítima realizou todas as transações de forma voluntária, sem qualquer interferência dos bancos, transferindo valores a terceiros sem confirmar a veracidade das informações recebidas, caracterizando culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade civil nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Ainda que tenha havido eventual irregularidade na abertura das contas destinatárias, tal fato não constitui causa determinante para o dano sofrido, sendo o golpe consumado essencialmente pelo ardil dos fraudadores e pela imprudência da vítima ao realizar pagamentos sem cautela.** IV. DISPOSITIVO E TESE Recursos providos. Tese de julgamento: A responsabilidade civil do banco não se configura quando o dano é causado por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, rompendo o nexo causal entre o fato e o dano. Dispositivos relevantes citados: Código de

Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código Civil, art. 944; Resolução 4.753/2019 do Banco Central do Brasil. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp n. 2.653.859/SC, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 21/10/2024, DJe de 4/11/2024. TJSP, Apelação Cível nº 1010784-04.2022.8.26.0566, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 09/11/2024. TJSP, Apelação Cível 1000568-83.2023.8.26.0554, Rel. Claudia Carneiro Calbucci Renaux, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 21/03/2024. TJSP, Apelação Cível 1039229-04.2023.8.26.0564, Rel. Jairo Brazil, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 03/10/2024. TJSP, Apelação Cível 1021395-90.2021.8.26.0100, Rel. Marino Neto, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 02/02/2024.”
(TJSP; Apelação Cível 1037413-21.2023.8.26.0100; Relator (a): Maria Fernanda de Toledo Rodovalho; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025) (g.n)

Por fim, consigne-se que não precisa o Julgador reportar-se a todos os argumentos trazidos pelas partes, se apenas um deles —ou alguns deles —é o bastante para sua conclusão.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, para manter integralmente a sentença apelada.

Em razão da sucumbência, majoro os honorários advocatícios previamente arbitrados para 15% sobre o valor da causa, com fundamento no art. 85, §11, do CPC.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora