



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000297346

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1047009-32.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUCIANA TAVARES FERNANDEZ, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente) E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 27 de março de 2025.

REBELLO PINHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO nº 49262

Apelação Cível nº 1047009-32.2023.8.26.0002

Comarca: São Paulo – 13ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro

Apelante: Luciana Tavares Fernandez

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

RESPONSABILIDADE CIVIL – A consistência da prova documental produzida pela parte ré, não infirmada por prova, nem alegação produzida pela parte ré, na espécie, gera o convencimento de que: (a) a parte autora efetuou, voluntariamente, as transferências identificadas na inicial, para as contas indicadas pelos estelionatários, por ter sido por eles ludibriada, em golpe do falso emprego; (b) é incabível o acolhimento da genérica alegação da existência de defeito de serviço da parte ré, por falha de gerenciamento de risco por não ter impedido, previamente, a realização das transferências em questão, uma vez que a parte autora sequer especificou fato concreto, que justificasse essa medida, no caso dos autos; e (c) o resultado infrutífero na repatriação de valores, após a comunicação da parte autora do golpe de que havia sido vítima, não pode ser imputado a falha de serviço da parte ré instituição financeira, mas sim à agilidade dos estelionatários no saque das quantias, uma vez que a parte ré banco demonstrou ter adotado as medidas cabíveis para a repatriação dos valores tão logo comunicada pela parte autora das transferências decorrentes do golpe, de que a parte consumidora havia sido vítima - Reconhecimento de que a causa necessária, eficiente e exclusiva para a realização das transações bancárias via PIX para estelionatário, não tem fato gerador em defeito de serviço da parte ré instituição financeira, mas sim na culpa exclusiva da parte autora, configurada pela realização de transferências bancárias a terceiros, sob orientação de estelionatário que se identificou fraudulentamente como preposto de empresa de publicidade, oferecendo oportunidade de emprego.
Recurso desprovido.

Vistos.

Ao relatório da r. sentença de fls. 312/314, acrescenta-se que a presente demanda foi julgada nos seguintes termos: “JULGO

IMPROCEDENTE o pedido com base no art.487, I, do Código de Processo Civil. Por força da sucumbência, arcará a autora com as custas processuais, e honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor da causa”.

Apelação da parte autora (fls. 319/356), sustentando que: (a) “a Recorrente foi ludibriada e logo em seguida informou o Apelado do ocorrido, tendo ele falhado no amplo e rápido atendimento”; (b) “o Apelado não estaria apenas auxiliando a Recorrente, é DEVER do Recorrido agir imediatamente para evitar que a fraude se consume. Conforme o Mecanismo (MED) estipulado pelo Banco Central, as instituições financeiras devem diligenciar para o bloqueio e devolução de recursos recebidos, principalmente nos casos de fraudes”; (c) “mesmo que não houvesse saldo em conta, não há que se falar em impossibilidade de restituição. O sucesso da fraude ocorreu em razão da demora do Apelado em realizar as condutas necessárias para bloquear imediatamente os recursos na conta do golpista, para posterior apuração do caso e restituição dos valores ao Apelante, notadamente, porque aos bancos é disponibilizado todo o aparato para a reparação do dano, em especial, porque todo o trânsito do valor ocorre de forma eletrônica”; e (d) sofreu danos morais e materiais.

O recurso foi processado, com apresentação de respostas pela parte apelada (fls. 396/398), insistindo na manutenção da r. sentença.

Intimada para providenciar o recolhimento do preparo após o indeferimento do pedido de gratuidade da justiça (fls. 406/409), a parte apelante, através da petição de fls. 412/413 requereu a juntada da guia de recolhimento de fls. 414/417.

É o relatório.

1. A pretensão recursal da parte apelante é o provimento do recurso, com reforma da r. sentença, para julgar a ação procedente.

2. Mantém-se a r. sentença.

2.1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nas ações de reparação de danos por vítimas de acidente de consumo, como acontece no caso dos autos, por envolver responsabilidade civil de fornecedor de serviços, sendo, a propósito, desnecessário perquirir sobre a presença dos elementos objetivos e subjetivos da relação de consumo, conforme orientação que esse Relator passa a adotar.

Nesse sentido, a orientação: **(a)** do julgado, para caso análogo, mas com inteira aplicação à espécie, extraído do site do Eg. STJ: “RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ACIDENTE DE CONSUMO. EXPLOÇÃO DE GARRAFA PERFURANDO O OLHO ESQUERDO DO CONSUMIDOR. NEXO CAUSAL. DEFEITO DO PRODUTO. ÔNUS DA PROVA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. RESTABELECIMENTO DA SENTENÇA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. 1 - **Comerciante atingido em seu olho esquerdo pelos estilhaços de uma garrafa de**

cerveja, que estourou em suas mãos quando a colocava em um freezer, causando graves lesões. 2 - Enquadramento do comerciante, que é vítima de um acidente de consumo, no conceito ampliado de consumidor estabelecido pela regra do art. 17 do CDC ("bystander"). 3 - Reconhecimento do nexo causal entre as lesões sofridas pelo consumidor e o estouro da garrafa de cerveja. 4 - Ônus da prova da inexistência de defeito do produto atribuído pelo legislador ao fabricante. 5 - Caracterização da violação à regra do inciso II do § 3º do art. 12 do CDC. 6 - Recurso especial provido, julgando-se procedente a demanda nos termos da sentença de primeiro grau." (STJ-3ª Turma, REsp 1288008/MG, rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, v.u., j. 04/04/2013, DJe 11/04/2013, RSTJ vol. 230 p. 591, o destaque não consta do original); e (b) de Bruno Miragem: "Note-se que, no caso da responsabilidade civil dos bancos, tem prevalência a aplicação do CDC, não sendo necessário investigar a presença dos elementos da relação de consumo, como se reclama na disciplina dos contratos bancários. Explica-se: enquanto nos contratos bancários, reclama-se a existência da relação de consumo, invocando o disposto no art. 3º, § 2º, do CDC, quanto à quantificação da atividade bancária como espécie do serviço objeto da relação de consumo, bem como no entendimento jurisprudencial afirmado pela Súmula 297 do STJ, há de se fazer uma distinção. É preciso definir se, além de se tratar de relação contratual entre cliente e banco, o cliente ostenta qualidade que lhe permita ser identificado como consumidor, seja pela exegese do conceito de destinatário final (art. 2º), ou pela interpretação do art. 29, que autoriza a equiparação para fins de proteção contratual, atualmente interpretado segundo exigência de demonstração de vulnerabilidade *in concreto*, de subordinação entre o cliente e o banco. Outra coisa é a relação jurídica que resulta da imputação de responsabilidade pelo dever de indenizar. Isso porque, aqui, a hipótese de equiparação a consumidor, seja de quem não é cliente do banco, ou sendo cliente, não se considera destinatário final ou vulnerável (uma grande sociedade empresária, por exemplo), decorre de mera constatação fática de que se trata de vítima de um dano cuja responsabilidade é do fornecedor. Em outros termos: enquanto em matéria contratual permite-se investigar a qualidade subjetiva do cliente bancário para efeito de promover sua equiparação a consumidor por força do art. 17 do CDC, sob o fundamento de que se trata de pessoa exposta aos riscos de mercado de consumo, e, em especial da atividade desenvolvida pelo banco. Assim, por exemplo, não se cogita de questionar a aplicação do CDC nos danos causados, seja a clientes pessoas físicas ou grandes sociedades empresárias, pela informações levadas indevidamente a registro pela instituição financeira em bancos de dados restritivos de crédito, ou pelo protesto indevido de título. (...) Naquilo que diga respeito diretamente à prestação de serviços bancários, contudo, no âmbito da atividade título da instituição financeira (art. 17 da Lei 4.595/1964), a aplicação do CDC é impositiva, inclusive, pela equiparação das vítimas." ("Direito Bancário", RT, 2013, SP, p.488/469, o destaque não consta do original).

2.2. A instituição financeira, o fabricante, o comerciante e o fornecedor respondem objetivamente pelos danos causados, em razão de defeitos no serviço prestado e de fatos com relação com os próprios riscos da atividade, em razão do disposto no art. 14, do CDC.

“Como é sabido, para que se configure a obrigação de indenizar, indispensável que estejam presentes os três requisitos ensejadores da mesma, quais sejam: (i) o *ato ilícito*, (ii) o *dano* experimentado pela vítima e (iii) o *nexo de causalidade* entre o dano sofrido e a conduta ilícita. Nesse sentido, de se notar que o CDC aplica-se às instituições financeiras conforme a Súmula n.º 297 do STJ. Portanto, a responsabilidade dos bancos, pelos danos causados aos seus clientes, é objetiva, isto é, independentemente da existência de ato culposos, conforme dispõe o art. 14, *caput*, do CDC. Assim, a responsabilidade do recorrido prescinde de culpa sua, satisfazendo-se apenas com o dano e o nexo de causalidade. Em relação ao nexo de causalidade, o próprio CDC estabelece no inciso II, do § 3º, do art. 14, do CDC, determinadas situações aptas a excluir o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano causado ao consumidor, quais sejam: a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa de terceiro.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

“O ônus da prova das excludentes da responsabilidade do fornecedor de serviços, previstas no art. 14, § 3º, do CDC, é do fornecedor, por força do art. 12, § 3º, também do CDC.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

“A inversão do ônus da prova pode decorrer diretamente da própria lei (*ope legis*), quando a comprovação de um fato, que normalmente seria encargo de uma parte, é atribuída, pela própria lei, à outra parte. No caso da responsabilidade civil por acidentes de consumo, o legislador atribuiu expressamente ao fornecedor o ônus de comprovar todas as causas de exclusão da responsabilidade civil, que foram elencadas pelos arts. 12 e 14, em seus respectivos §§3º, do CDC. Nas hipóteses de culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro ou de não-colocação do produto no mercado, essa distribuição do encargo probatório acompanhou o sistema tradicional estabelecido pelo art. 333, II, do Código de Processo Civil. O legislador, todavia, atribuiu também ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito do produto ou do serviço. Normalmente, o defeito, como fato constitutivo do direito do demandado, deveria ser demonstrado pelo consumidor lesado, como autor da ação indenizatória. O CDC, em seu art. 12, §3º, II, e em seu art. 14, §3º, I, deixa expresso que compete ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito no produto ou no serviço. Essa modificação na distribuição dos encargos probatórios pela própria lei é o que se denomina de inversão *ope legis* do ônus da prova”. (Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, “Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor”, 3ª ed., Saraiva, 2010, SP, p. 355/356).

2.3. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por terceiros, nas hipóteses de fraude ou utilização de documentos falsos, inclusive nos casos de golpe em que o fraudador troca o cartão eletrônico do correntista, nos locais utilizados na prestação dos serviços bancários, o que compreende não só as agências e estacionamentos a ela vinculados, mas também caixas eletrônicos em terminais de autoatendimento ainda que localizados fora das agências, visto que os ilícitos em questão configuram fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, consequentemente, não têm o

condão de excluir a responsabilidade da instituição financeira pelos danos em questão.

Nesse sentido, quanto à responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiro, inclusive nos casos de golpe em que o fraudador troca o cartão eletrônico do correntista, adota-se a orientação: **(a)** do julgado da Eg. 2ª Seção do STJ, no julgamento do REsp 1.199.782 – PR, relatado pelo Min. Luis Felipe Salomão, efetivado nos termos do art. 543-C, do CPC/1973, visando unificar o entendimento e orientar a solução de recursos repetitivos, que se reproduz: “RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. **Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.** 2. Recurso especial provido” (o destaque não consta do original); e **(b)** dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(b.1)** “Ação indenizatória por danos materiais e morais – **Golpe da troca do cartão por fraudador no interior do estabelecimento bancário – Realização de saques indevidos de conta corrente, decorrente de abordagem de correntista por fraudador, em caixa eletrônico de autoatendimento – Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) – Culpa objetiva do Banco prestador de serviço bancário (art. 14 CDC) por não coibir a ação criminosa de estelionatário que aborda correntista em caixa eletrônico na agência e efetua movimentações bancárias com cartão magnético – Súmula 479 do STJ - Matéria pacificada pelo julgamento do Recurso Especial nº 1.199.782/PR, com base no artigo 543-C do Código de Processo Civil – Danos materiais comprovados - Devolução dos valores indevidamente sacados por falsário – O esvaziamento da conta com diversos saques ilícitos acarretam dano moral – Valor da indenização arbitrado em consonância com a razoabilidade e proporcionalidade – Recurso negado”. (13ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 0011452-02.2011.8.26.0655, rel. Des. Francisco Giaquinto, v.u., j. 06.07.2015, o destaque não consta do original); e **(b.2)** “RESPONSABILIDADE CIVIL – **Dano moral – Golpe sofrido pelo cliente na fila do caixa eletrônico – Troca do cartão por terceiro – Saques indevidos em sua conta corrente – Dever do banco de zelar pela segurança não só dos estabelecimentos, mas também dos caixas eletrônicos – Responsabilidade objetiva – Manutenção do valor fixado na r. sentença em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – Recurso improvido. RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano material – Devolução do valor sacado, devidamente corrigido – Recurso improvido**”. (23ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 1004570-29.2014.8.26.0161, rel. Des. J.B. Franco de Godoy, v.u., j. 24.06.2015, o destaque não consta do original).**

2.4. No caso dos autos, é de se reconhecer que a

realização das operações bancárias especificadas na inicial, consistentes em pagamentos indevidos para obter a liberação de valores referentes a créditos de recompensa em operações de compra e venda na internet, ocorreu por culpa exclusiva da consumidora.

Diante das alegações das partes e da prova constante dos autos, verifica-se que:

(a) ao receber mensagens via aplicativo WhatsApp de estelionatário que se identificava como preposto de empresa de publicidade, oferecendo oportunidade de trabalho, desde que efetuasse pagamentos para a liberação dos valores da suposta remuneração, a parte autora realizou diversas transferências bancárias, no valor total de R\$27.700,00, no período compreendido entre 30.05.2023 e 05.06.2023 (cf. fls. 60/83);

(b) a parte autora diligenciou pela instauração de boletim de ocorrência, do tipo “fraude e estelionato” foi registrado em 08.06.2023 (fls. 84)

(c) consta da inicial: “Ao se dar conta da prática de um crime, a Autora imediatamente entrou em contato com seu banco, o Réu, solicitando o MED (Mecanismo Especial de Devolução) e informou a Autoridade Policial com o registro de Boletim de Ocorrência” (fls. 09); e

(d) em razão do atendimento pelo protocolo identificado na contestação, a parte ré: **(d.1)** confirmou que a parte autora entrou em contato, em 08.06.2023, conseguindo a repatriação do valor constante do “RELATO MED” juntado a fls. 170 – R\$0,52; **(d.2)** afirmou que: “em relação a outros valores feitos por livre vontade da requerida à terceiros, não foi possível a repatriação, visto que não havia saldo em conta” (fls. 170), juntando os documentos nominados de “RELATO MED” de fls. 171/175); e **(d.3)** sustentou os que pagamentos indevidos objeto da ação foram realizados via PIX, com validação do CPF e senha pessoal da parte autora, pelo dispositivo móvel da parte autora, discriminados na tabelas constantes da contestação a fls. 175/177.

A consistência da prova documental produzida pela parte ré, não infirmada por prova, nem alegação produzida pela parte ré, na espécie, gera o convencimento de que: **(a)** a parte autora efetuou, voluntariamente, as transferências identificadas na inicial, para as contas indicadas pelos estelionatários, por ter sido por eles ludibriada, em golpe do falso emprego; **(b)** é incabível o acolhimento da genérica alegação da existência de defeito de serviço da parte ré, por falha de gerenciamento de risco por não ter impedido, previamente, a realização das transferências em questão, uma vez que a parte autora sequer especificou fato concreto, que justificasse essa medida, no caso dos autos; e **(c)** o resultado infrutífero na repatriação de valores, após a comunicação da parte autora do golpe de que havia sido vítima, não pode ser imputado a falha de serviço da parte ré instituição financeira, mas sim à agilidade dos estelionatários no saque das quantias, uma vez que a parte ré banco demonstrou ter adotado as medidas cabíveis para a repatriação dos valores tão logo comunicada pela parte autora das transferências decorrentes do

golpe, de que a parte consumidora havia sido vítima.

Nessa situação, de rigor, o reconhecimento de que a causa necessária, eficiente e exclusiva para a realização das transações bancárias via PIX para estelionatário, não tem fato gerador em defeito de serviço da parte ré instituição financeira, mas sim na culpa exclusiva da parte autora, configurada pela realização de transferências bancárias a terceiros, sob orientação de estelionatário que se identificou fraudulentamente como preposto de empresa de publicidade, oferecendo oportunidade de emprego.

Destarte, como a culpa exclusiva do consumidor autor constitui causa de exclusão de responsabilidade, por fato exclusivo da vítima (CC, art. 945; CDC, arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º, III), uma vez que elimina o nexo de causalidade em relação à parte ré, requisito este indispensável para o acolhimento dos pedidos formulados, pela parte autora, de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, de rigor, o julgamento de improcedência da ação.

Nesse sentido, para casos análogos, mas com inteira aplicação à espécie, a orientação dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(a) “APELAÇÃO. BANCÁRIO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E DANO MORAL. Ação com pedido de restituição de quantia paga e de indenização por dano moral. Transferência via pix realizada pela autora, vítima de golpe vinculado a falso investimento. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Não cabimento. Ausência de nexo causal entre a conduta das instituições financeiras e o prejuízo suportado pela autora. Operação voluntária, configurando culpa exclusiva da vítima induzida ao erro por estelionatários. Não comprovado ter ocorrido movimentação bancária estranha a ponto de ser levantado questionamento pela instituição bancária. Evento qualificado como fortuito externo, o que exclui a responsabilidade objetiva das rés nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inexistência de falha na prestação de serviços, irregularidades na abertura da conta fraudulenta ou nos sistemas de segurança das instituições financeiras. Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Precedentes desta Corte. Sentença de improcedência mantida. Honorários advocatícios majorados. Recurso da autora não provido.”** (Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), Apelação Cível 1000280-36.2024.8.26.0220, rel. Des. Inah de Lemos e Silva Machado, j. 27/02/2025, o destaque não consta do original); e **(b) “APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO VIA PIX – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA CONFIGURADA – AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE O DANO E A CONDUTA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. Fraude praticada por terceiros, na qual a autora realizou transferências bancárias voluntárias a contas de estelionatários, sob promessa de investimento com retorno financeiro. Inexistência de falha na prestação de serviços bancários ou defeito de segurança que justifique a**

responsabilização das instituições financeiras requeridas. Nexo causal rompido em virtude da culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Aplicação da Súmula 479 do STJ afastada, pois o evento danoso não se deu no âmbito interno da atividade bancária. Inviabilidade de aplicação do Mecanismo Especial de Devolução (MED) diante da ausência de saldo nas contas destinatárias. Precedentes jurisprudenciais. Sentença de improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (15ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1002132-64.2023.8.26.0080, rel. Des. Rodolfo Pellizari, j. 17/02/2025, o destaque não consta do original).

2.5. Isto é o quanto basta para a manutenção do julgamento de improcedência da ação.

Desnecessário, perquirir, sobre as demais questões alegadas pelas partes, visto que qualquer entendimento adotado não alteraria o julgamento do presente recurso, ante a fundamentação adotada.

3. Desprovido o recurso, em razão da sucumbência recursal da parte autora, nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015, majora-se de 10% para 12% o percentual da verba honorária fixada contra ela por se mostrar adequado ao caso dos autos.

4. Em resumo, o recurso deve ser desprovido, com majoração da verba honorária nos termos *supra* especificados.

O presente julgamento não afronta as normas constitucionais e infraconstitucionais invocadas pelas partes, visto que está em conformidade com a orientação dos julgados *supra* especificados.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

Manoel Ricardo Rebello Pinho

Relator