



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000298889

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015351-06.2023.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante JAIRO DEMETRIO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), ERNANI DESCO FILHO E SERGIO GOMES.

São Paulo, 27 de março de 2025.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação: 1015351-06.2023.8.26.0223
Comarca: Guarujá
Juízo de origem: 2ª Vara Cível
Juiz prolator: Gladis Naira Cuvero
Processo: 1015351-06.2023.8.26.0223
Apelante: Jairo Demetrio dos Santos (Justiça Gratuita)
Apelado: Itaú Unibanco S/A

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. Indenização por danos materiais e morais. Golpe do falso funcionário. Autor que, após receber ligação do suposto funcionário do banco, realizou pagamento de boleto bancário sob sua orientação. Sentença de improcedência. Insurgência. Não provimento ao recurso do suplicante para manter a sentença recorrida por seus próprios fundamentos. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

Caso em exame.

1. O recurso. Apelação do autor buscando a reforma do decisor, com a total procedência dos pedidos.

II. Questão em discussão.

2. A questão em análise consiste em determinar se o banco réu é responsável por eventuais danos suportados pelo autor enquanto vítima da fraude narrada.

III. Razões de decidir.

3. Autor realizou a transação do seu celular mediante utilização de senha. A situação exposta se afasta completamente da hipótese de danos gerados por fortuito interno, relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito das operações bancárias. Não identifico, portanto, nessa situação de fato, qualquer nexo de causalidade entre a conduta do banco requerido e o prejuízo suportado pelo requerente, afastando a responsabilidade do primeiro. Prévia análise do perfil do usuário. Conduta que caracteriza mera liberalidade do fornecedor. Ausência de vinculação ou obrigação contratual nesse sentido. Dano moral e material não configurados.

IV. Dispositivo e tese.

4. Demanda improcedente.

5. Recurso não provido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 3º e 14, § 3º,

inciso II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479.

VOTO Nº 34662

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 252/257, que nos autos de ação de restituição de valores cumulada com reparação por danos morais, julgou improcedentes os pedidos, condenando o requerente ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade.

Apela o autor às fls. 260/281 alegando a responsabilidade do banco réu pelo golpe sofrido, ante a alegação de que as transações efetuadas fogem integralmente do perfil de utilização da correntista.

Argumenta que “*o dispositivo utilizado para realização da transação, não foi conferido pelo Recorrido que, caso tivesse o feito, perceberia que não se trata de dispositivo previamente cadastrado e autorizado pelo Apelante*” (fl. 267).

Alega que “*não entregou seus dados do cartão e senha ao estelionatário, como constou na fundamentação da sentença, mas atendeu uma ligação, acreditando ser o Recorrido e seguindo as orientações, ligou no número constante do verso do seu cartão (que possui com o banco), e seguiu os comandos, a fim de evitar uma possível fraude [...] o Apelante é pessoa idosa, mal manuseia seu aparelho*

celular, não possui aplicativos instalados e não possui conhecimentos amplos acerca de tecnologia e o sistema operacional de fraudes que acometem o país” (fl. 268).

Insiste nos pleitos de indenização por danos materiais e morais.

Pugna pelo provimento do recurso para que a ação seja julgada totalmente procedente, invertendo-se os ônus sucumbenciais.

Recurso tempestivo e isento de preparo em razão da gratuidade de que é beneficiário o autor.

Distribuiu-se o feito a este Relator por prevenção ao Agravo de Instrumento nº 2331720-72.2023.8.26.0000 (fls. 97/101).

É o relatório.

Peço licença para transcrever o relatório da r. sentença recorrida, conforme a seguir:

“Trata-se de ação de procedimento comum ajuizada por JAIRO DEMETRIO DOS SANTOS em face de ITAÚ S/A. Alega, em síntese, que, no dia 01/09/2023, por volta das 17:15 horas, quando estava no conforto do seu lar e recebeu uma ligação em sua residência, supostamente do Banco Itaú, sendo narrado a ele que sua conta estava sendo invadida por estelionatários e que, por este motivo, necessitava ir até um caixa eletrônico fazer alguns procedimentos. Após contatos telefônicos, se dirigiu até o banco na segunda-feira, dia 04/09/2023, para explicar o ocorrido e foi informado que teve subtraído da sua conta, a importância de R\$7.100,00 (sete mil e cem reais). Afirma que ligou no número constante no verso do cartão mas não foi atendido. Lavrou boletim de ocorrência. Afirma que não

houve cuidado por parte ré. Pleiteia a condenação da requerida a restituição por danos materiais, na importância de R\$7.100,00 (sete mil e cem reais) e danos morais no valor de R\$10.000,00 (dez mil) reais. Junta documentos fls. 22/42.

Determinada a emenda a inicial (fls. 43/45). Recebida a inicial, deferida a gratuidade no que tange ao recolhimento das custas iniciais a e determinada a citação (fls. 74/75). Houve interposição de recurso (fls. 90/91, 97/102 e 107) concedendo a gratuidade.

Citada, a requerida apresentou contestação às fls. 111/124. Alega, preliminarmente, a ilegitimidade passiva. No mérito, afirma que não tem relação com a lide e que a autora, por mera negligência, transferiu, espontaneamente, valores para terceiros. Afirma que houve a descaracterização do fortuito interno, que a própria autora forneceu dados essenciais para própria proteção. Indica que houve ausência de nexo de causalidade. Pela improcedência. Junta documentos fls. 125/181.

Réplica às fls. 185/197.

As partes foram instadas a especificar provas (fls. 198/199). A parte autora não tem mais provas a produzir (fls. 202). A requerida pleiteou o depoimento pessoal da autora (fls. 203/204).

A decisão de fls. 205/206 indeferiu o depoimento pessoal e inverteu o ônus da prova e determinou a expedição de ofícios aos órgãos de proteção ao crédito. Resposta dos ofícios às fls. 212/214.

O requerido agravou a decisão (fls. 224/232).

Houve decisão da Superior Instância (fls. 240/251), que negou provimento ao recurso.

É o breve relatório”.

Sobreveio, então, o r. decisório monocrático de improcedência (fls. 252/257), atacado pelo recurso em julgamento. E

analisados os elementos trazidos aos autos, a r. sentença merece ser confirmada para que seus termos sejam havidos por integrantes deste Acórdão, a teor do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo, que dispõe: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

A relação contratual estabelecida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo o réu o fornecedor dos serviços e produtos bancários, segundo a definição do *caput* do artigo 3º da Lei 8.078/1990:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Conforme se verifica nos autos, a ocorrência de fraude é fato incontroverso.

Cinge, pois, a controvérsia, em saber se o requerido é responsável por eventuais danos suportados pelo autor enquanto vítima da fraude narrada.

No caso vertente, não há qualquer prova de que o réu tenha tido ingerência na situação vivenciada.

Em boletim de ocorrência policial, o requerente informou que: *“No dia 1/9/23 por volta das 17h15 recebi uma ligação dizendo ser do Banco Itaú e que estavam tentando fazer uma compra no*

valor de R\$ 1.900, eu disse que não fiz a compra, então pediram para ligar no verso do cartão, liguei e me informaram sobre esses 1.900 e disseram que estavam tentando fazer um empréstimo no valor de R\$ 25 mil da minha conta e fui no caixa desvincular um iPhone da conta, segui até o caixa para fazer conforme orientação via telefone no caixa. Retornei a ligação conforme a moça me orientou e disse que já estava ok. Na 2ª fui até o banco e fui informado que saiu 7.100 da conta” (fls. 39/40).

Como admitido pelo próprio autor, as ordens de terceiro desconhecido foram por ele seguidas, sendo ele mesmo a efetuar o pagamento do boleto bancário na data de 01/09/2023, via mobile, com a utilização de sua senha, no valor de R\$ 7.100,00, sendo que o favorecido do golpe pode ser identificado como Natanael Barbosa de Souza (fl. 180).

Inexistem elementos probatórios suficientes a comprovar que o réu tenha contribuído de alguma forma para a ocorrência da fraude praticada por terceiro. O valor pago, neste caso, foi destinado a terceiro estranho à lide (pessoa física).

Não tem as instituições financeiras meios para evitar que o consumidor entre em sua conta e realize comando de terceiras pessoas.

É amplamente divulgado que o banco não pede os dados dos clientes de forma aleatória, tampouco orienta que a pessoa siga até agência para realizar trâmites nos caixas de autoatendimento sob a orientação de desconhecido por ligação telefônica, de modo que não é possível reconhecer necessariamente que a instituição financeira agiu com culpa exclusiva, ainda mais se não houve interferência ou auxílio de

funcionário da agência no momento em que as transações estariam sendo realizadas.

Consigne-se, outrossim, que, embora alegue o autor que tenha ligado para o número constante do verso do cartão, inexistente nos autos qualquer prova neste sentido. O apelante sequer acostou aos autos o histórico de ligações de seu telefone a fim de comprovar que ligou para referido número e, quando intimado à produção de provas (fls. 198/199), pediu o julgamento antecipado da lide (fl. 202)

Assim, não há sequer indício de que tenha havido falha no sistema de segurança do banco réu, que tenha permitido a interceptação da ligação a sua central de atendimento.

Ou seja, não houve fortuito interno (falha na execução do serviço prestado), mas externo, causado por terceiros, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira, consoante leitura que se extrai da Súmula 479 do STJ (*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*).

Dessa forma, caracterizado o fortuito externo, configurada a excludente de responsabilidade do banco prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC, inexistindo, por parte do réu, conduta abusiva ou ilícita a ensejar o dever de indenizar o autor, ainda que lamentável a situação ocorrida.

Nada impede que a despeito da fraude perpetrada, o requerente se volte contra o estelionatário, principalmente o beneficiário do crédito que claramente recebeu a quantia em enriquecimento sem causa.

Acerca do tema, esta Egrégia Câmara já decidiu:

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR C/C ANULATÓRIA DE DÉBITOS E INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. Golpe do caixa eletrônico. Transações realizadas com aplicativo do banco não reconhecidas pela autora. Pessoa que se identificou como funcionária do banco por contato telefônico e pediu à autora que comparecesse a uma agência para efetuar procedimentos no caixa de autoatendimento. Sentença de improcedência. Pretensão da autora de reforma. INADMISSIBILIDADE: Conduta da autora que constituiu causa eficiente do dano. As operações realizadas na conta são instantâneas e autorizadas mediante senhas e credenciais sensíveis que só os correntistas devem conhecer, nas quais o réu não tempo para verificá-las e impedi-las. O banco não tem controle de perfil de seus clientes nessas operações que são automáticas, não podendo assim ser responsabilizado. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1001278-98.2022.8.26.0664; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/05/2023; Data de Registro: 12/05/2023).

APELAÇÃO. "Ação Declaratória de Inexistência de Negócio Jurídico c/c Indenização por Danos Morais". Sentença de parcial procedência. Insurgência do Banco Réu. ILEGITIMIDADE DO BANCO. Preliminar que está diretamente ligada ao mérito da ação. Inteligência do art. 488 do Código de Processo Civil. Rejeição da prefacial. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". Pretensão do Banco Réu de improcedência da ação. Admissibilidade. Aplicação da legislação consumerista que não proporciona, por si só,

imediata procedência da pretensão. Necessidade de esforço processual probatório para conferir verossimilhança às alegações. Inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) que também reclama plausibilidade. Narrativa deduzida na inicial e acervo probatório demonstram que as condutas negligentes das vítimas foram causas suficientes para a consumação da fraude. Recebimento de ligação de terceiro que se identificou como funcionário do banco (golpe denominado "da falsa central de atendimento" ou "do falso funcionário"). Fatos narrados demonstram que os Autores seguiram todas as instruções indicadas, inclusive a Coautora se deslucou à agência bancária, fez chamada de vídeo com estelionatário e realizou as transações bancárias. Ausência de indícios de falha na prestação do serviço pelo banco. Incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. Rompimento do nexo de causalidade. Inexistência de falha na prestação dos serviços do Banco Réu. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos, com inversão do ônus da sucumbência. RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1011202-76.2023.8.26.0510; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Rio Claro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2024; Data de Registro: 07/10/2024).

Também agrego, por importante, que a instituição financeira requerida não tem obrigação contratual de consultar o consumidor a respeito de transações, mesmo que estranhas a seu perfil, ela poderá fazê-lo, mas não se obriga a isto.

Nessa linha de posicionamento, a propósito, destaca-se o aresto ora ementado, confira-se:

Inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Contrato bancário – "Golpe da falsa central de atendimento" – Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira, que informa a contratação de empréstimo (não reconhecido pela parte) e pede ao cliente que entre em contato com a casa bancária através do telefone indicado pelo próprio golpista – Vítima direcionada à falsa central de atendimento, disponibilizando informações sigilosas – Movimentações bancárias posteriormente não reconhecidas – Comunicação ao banco após os eventos descritos – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro – Artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Ausência de falha na prestação de serviços, bem como de responsabilidade do réu – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Fortuito externo – Prévia análise do perfil do usuário – Conduta que caracteriza mera liberalidade do fornecedor – Ausência de vinculação ou obrigação contratual nesse sentido – Improcedência dos pedidos – Sentença reformada – Inversão do ônus de sucumbência. Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1018850-37.2022.8.26.0577; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023).

Mantida a sentença de improcedência da ação, resta inalterada a distribuição da sucumbência, majorando-se os honorários advocatícios devidos pelo autor à parte adversa de 10% para 12% sobre o valor corrigido da causa, nos termos do art. 85, § 11 do CPC, suspensa a exigibilidade em face de litigar sob o abrigo da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

gratuidade judiciária.

Pelo exposto, nega-se provimento ao recurso.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS
Relator