



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000301674

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1149586-85.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado GUILHERME CORIGLIANO CAMPOS, é apelado/apelante BANCO SOFISA S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 27 de março de 2025.

PEDRO FERRONATO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº.: 1886

APELAÇÃO Nº.: 1149586-85.2023.8.26.0100

FORO: Central Cível

APTE./APDO.: Guilherme Corigliano Campos

APTE./APDO.: Banco Sofisa S/A

RESPONSABILIDADE CIVIL – Serviços bancários – Ação de indenização por dano material e moral – Operações financeiras realizadas em momento anterior e posterior à comunicação do golpe ao banco - Transferências efetuadas anteriormente à notificação ao banco - Autor forneceu espontaneamente dados sigilosos aos falsários - Instruções de fraudador que se passava por funcionário do banco – Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva do réu a caracterizar falha na prestação de serviços – Fortuito externo que exclui o dever de indenizar – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Compensação de boletos efetuada após a comunicação do golpe – Instituição financeira que se comprometeu a bloquear a conta do autor – Falha no dever de segurança – Banco que não agiu com a celeridade e eficiência necessárias – Dano material indenizável – Danos morais – Ocorrência – Redução do quantum arbitrado - Recursos providos em parte.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 207/212, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos em “ação de restituição de valores com pedido de tutela antecipada c/c indenização por danos morais e materiais”, para condenar o réu ao pagamento de indenização pelos danos materiais no valor de R\$ 29.988,00 e ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais. Em razão da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sucumbência parcial, condenou cada parte ao pagamento de 50% custas e despesas processuais, o réu ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 15% do valor da sua condenação e o autor ao pagamento de honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre a pretensão não acolhida de indenização por danos materiais.

Inconformado, alega o autor-apelante, em síntese, que não entrou em contato em momento anterior com o réu porque o sistema de aplicativo do banco estava inoperante, não permitindo o acesso à sua conta corrente. Sustenta que as transações fugiram de seu perfil de movimentações, pois não tinha o costume de realizar pagamentos via boleto ou de efetuar transferências para contas de terceiros, evidenciando a falha do sistema do banco em não bloquear as operações fraudulentas. Defende que o percentual arbitrado a título de honorários advocatícios deve incidir sobre o valor da condenação e não sobre a diferença do valor do dano material (fls. 215/229).

Por sua vez, sustenta o banco réu-apelante que as transações impugnadas foram realizadas mediante a utilização da senha pessoal do autor, em aparelho celular de uso habitual, inexistindo qualquer conduta indevida de sua parte. Aduz que não há qualquer comprovação de que o autor tenha comunicado o Banco sobre o golpe em momento anterior à compensação dos últimos boletos, ao contrário do entendimento expendido pelo Magistrado de primeiro grau. Aponta que a fraude perpetrada por terceiros não decorreu de falha em sua segurança, mas sim do fato de ter o autor colaborado com os terceiros fraudadores mediante a concessão de acesso a seu aparelho telefônico, tendo-se por configurada a hipótese excludente de responsabilidade prevista no §3º, inciso II, do artigo 14 do CDC, para todas as



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

operações impugnadas. Defende o afastamento da condenação à reparação do dano material, uma vez que não houve falha na prestação de seus serviços, e que, caso se considere a ocorrência de dano moral, o valor da respectiva indenização deve ser reduzido, assim como redistribuídos os ônus sucumbenciais.

Os recursos são tempestivos, preparados e foram contrariados.

Houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narra o autor-apelante, na petição inicial, que em 02 de outubro de 2023, ao enfrentar dificuldades para utilizar o aplicativo do banco-apelante em virtude de constantes oscilações no sistema, manifestou seu descontentamento através de um *post* nas redes sociais. Após a reclamação, no mesmo dia, um suposto preposto do banco-apelante entrou em contato para auxiliá-lo, orientando-o a acessar o site *bancosofisadireto.com*, a fim de realizar a atualização sistêmica.

Aponta, ainda, que as tentativas de solução se mostraram infrutíferas, não conseguindo sequer acessar o aplicativo e sua conta corrente. No

dia seguinte, teria recebido notificações do banco-apelante sobre a efetuação de transferências bancárias e, ante o não reconhecimento de tais operações, percebeu ter sido vítima de golpe, contatando o réu-apelante para bloquear o acesso à sua conta bancária.

Pois bem, diante de todo o substrato probatório coligido aos autos, constata-se que, com exceção do valor arbitrado a título de indenização por danos morais, a r. sentença vergastada analisou de forma clara, coesa e motivada os fatos e fundamentos jurídicos que lhe foram submetidos à análise, conferindo adequada solução ao litígio, não infirmada pelas razões apresentadas pelos apelantes, pois como bem observou o M.M. Juízo *a quo*:

“(...) o autor alega ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiros, capaz de movimentar um valor total de valor total de R\$ 104.741,48. Por sua vez, o banco réu não contestou este ponto, ficou pacificado. Portanto resta saber os limites da responsabilidade da parte requerida perante tal fato, assim cabia ao banco réu demonstrar a regularidade das operações realizadas, bem como a configuração de algum elemento de convicção excludente da sua responsabilidade.

Inicialmente, o autor alega que espontaneamente ele expôs de forma pública em suas redes sociais seu vínculo com o banco requerido. Após esse fato, recebeu e manteve contato com terceiros estelionatários. Foi então que de posse de informações pessoais os golpistas conseguiram movimentar valores da conta do demandante.

Ocorre que, o contato com os golpistas se deu em 02/10/2023 e somente às 8h37 do dia 03/10/2023 o autor decidiu ligar na central de atendimento da requerida.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nesse intervalo de tempo foram registradas cinco operações: i) No dia 02/10/2023 o pagamento de boleto, no valor de R\$ 20.000,00; já no dia 03/10/2023 as seguintes operações: i) Transferência para Mateus Felipe, no valor de R\$ 9.988,81, às 8h02 (fl.75); ii) Transferência para Leandro Chaves Solva, no valor de R\$ 9.988,81, às 8h05 (fl.75); iii) Pagamento de boleto, no valor de R\$ 19.988,00, às 8h08 (fl.104); iv) Pagamento de boleto, no valor de R\$ 14.967,50, às 8h26 (fl. 105).

As operações anteriormente mencionadas ocorreram antes do primeiro contado do autor com a interposta do banco réu que só correu às 8h37 (fl.201).

Ademais, os golpistas se valeram de informações pessoais de acesso à conta fornecidas pelo próprio autor. Também, não há que se pensar sobre a possibilidade de suspeita do banco em relação e bloqueio sem provocação do autor, visto que as operações não fogem ao padrão das realizadas frequentemente pelo demandante.

Por essa razão, não vislumbro ação ou omissão do banco demandado que gere responsabilidade sobre os valores transacionados inicialmente. Sequer há de se falar em responsabilidade objetiva, haja vista a configuração da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC.

De igual modo, se configura a culpa exclusiva de terceiros em relação ao site mantido por estelionatários.

Diferente, porém, é o cenário após o autor ter entrado em contato com a preposta da ré (às 8h37) que lhe garantiu que sua conta seria bloqueada. Nesses termos, outras duas operações foram efetuadas após o banco demandado ter sido notificado da fraude: pagamento de boleto no valor de R\$ 14.988,00 às 8h42 e pagamento de boleto no valor de R\$ 15.000,00 às 8h58. Nesses dois casos é notória a omissão da ré que deu causa a subtração do montante de R\$ 29.988,00.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça dispõe que:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”

Em síntese, sobre o dano material acolho parcialmente o pleito. Antes do contato o consumidor ao banco, nos termos em que ocorreu a fraude resta configurado culpa do consumidor e de terceiros. Porém, no momento posterior ao contato restou configurada falha na prestação de serviço em bloquear a conta do autor para que os estelionatários não pudessem mais se valer de valores ali disponíveis.

Portanto, cabe ao banco restituir o montante de R\$ 29.988,00 ao autor. Por sua vez, acolho o pleito em relação aos danos morais haja vista que a falha interna na prestação de serviços do Banco requerido deu causa para a retirada do valor de R\$ 29.988,00 da conta bancária do requerente.” (fls. 210/211).

Efetivamente, conquanto o banco-apelante atue como prestador de serviços e, nesta condição, submeta-se à legislação consumerista, respondendo objetivamente pelos danos advindos aos consumidores por defeitos relativos à atividade exercida, caberia ao consumidor prejudicado demonstrar o preenchimento dos requisitos essenciais à responsabilidade civil de ordem objetiva, quais sejam: a ocorrência de um dano, a conduta ilícita do fornecedor e o nexo de causalidade entre ambos.

E, no caso em tela, há dois cenários distintos a se analisar.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Primeiramente, em relação às operações efetuadas **em momento anterior à comunicação do golpe ao banco-apelante**, é cediço que a narrativa inicial evidencia que o autor-apelante, por descuido e ingenuidade, agiu isoladamente para o desfecho do evento. E isso porque, lamentavelmente, como o próprio autor reconhece em áudio de conversa com a atendente do banco-apelante (fls. 201), foi ludibriado por fraudador, o qual, através de contato telefônico, fazendo-se passar por preposto do banco-apelante, instruiu-o a acessar *site* fraudulento, no qual o autor registrou informações sigilosas sobre sua conta bancária, inclusive o número do *token* e a respectiva senha de acesso.

Em destaque, transcreve-se o áudio da conversa entre o autor-apelante e a correspondente do banco-apelante, nos segundos compreendidos entre 7min19s e 7min48s:

Autor: “(...) Pois é, entraram em contato comigo, eu peguei os dados aqui do rapaz, pelo menos ele me passou alguns dados ... e aí ele me solicitava para entrar no *bancosofisadireto.com*, esse era o site, e era pra fazer um procedimento direto por lá... *bancosofisadireto.com*, parecia bem legítimo o site, entendeu? **Para fazer uma atualização, e lá tinha que colocar o número de token, senha, entendeu?**”

Ora, os fatos exigiam do autor-apelante o mínimo cuidado de apuração das informações transmitidas pelo fraudador (o que não fez), pois têm sido frequente e amplamente divulgado na mídia, assim como pelos próprios bancos, que tratativas dessa natureza são oriundas de fraude de terceiros, alheios às instituições



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

financeiras.

Destarte, não se pode admitir que o autor-apelante transfira ao banco-apelante o prejuízo material a que ele próprio deu causa, tampouco o alegado prejuízo imaterial, não restando alternativa senão a exclusão da responsabilidade do banco-apelante, a teor do disposto no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*.

“Artigo 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Espelhando a postura em tela, colhem-se v. arestos deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos análogos aos dos autos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral - Alegado golpe praticado por terceiro, o qual, fazendo-se passar por funcionário do banco réu, solicitou, via telefonema, o fornecimento de dados pessoais do autor, os quais, em confiança, foram repassados ao suposto preposto, o que lhe possibilitou a realização de saque de valor utilizando do limite de cheque especial do acionante – Incontrovérsia de que o autor, por descuido ou ingenuidade, forneceu seus dados bancários pessoais e intransferíveis a terceiros e que, por essa razão, deu causa ao próprio infortúnio – Defeito do serviço bancário inexistente - Culpa exclusiva da vítima e do terceiro fraudador (art. 14, § 3º, II, do CDC) verificada – Débito exigível - Dano moral incorrente – Improcedência mantida - Recurso improvido.” (TJSP-20ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1006616-17.2021.8.26.0073-Avaré; Rel. Des. CORREIA LIMA; j: 20/06/2022).

“APELAÇÃO CÍVEL – Contratos bancários – Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência - Irresignação da parte autora – Não acolhimento - Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando em empréstimo, transferência indevida de valores via pix a fraudadores – Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos - Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados - Ausência de ilícito por parte da ré - Culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora - Excludente de responsabilidade constatada – Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Culpa exclusiva de terceiro e da vítima – Sentença mantida – Recurso desprovido.” (TJSP- Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V; Apelação Cível 1016643-74.2022.8.26.0477- Praia Grande; Rel. Des. RICARDO PEREIRA JUNIOR; j: 03/10/2024).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Contudo, como bem apontado pelo Magistrado sentenciante, o cenário de responsabilidade do banco-apelante se altera **a partir do momento em que lhe fora comunicada a ocorrência de fraude.**

Conforme se extrai da citada conversa telefônica, iniciada às 8h37min do dia 03 de outubro de 2023 (fls. 201), a atendente do banco-apelante garante que irá realizar o bloqueio da conta corrente do autor-apelante, de modo que as duas compensações de boleto efetuadas após a comunicação mantida entre as partes devem ser objeto de indenização material, em razão da falha no dever de segurança do banco-apelante, que não agiu com a devida celeridade e eficiência, necessárias especialmente na hipótese, por se tratar de fraude ainda em execução, que poderia ter sido interrompida.

Assim, de rigor a manutenção da r. sentença vergastada nesses pontos, mantendo-se a indenização por danos materiais, no valor de R\$29.988,00, referente aos boletos compensados após comunicação da fraude ao banco-apelante.

É certo, ainda, que o autor-apelante sofreu **dano moral indenizável**, em decorrência da nítida situação de aflição e angústia a que se viu submetido pelo defeito no serviço bancário, que supera o simples dissabor trivial inerente à vida.

Quanto ao arbitramento do *quantum* da indenização, esse



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

deve se orientar pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo constituir, além de uma compensação para a vítima, em fator de desestímulo ao agente causador do ilícito, para que nele não reincida, sem, ainda, acarretar enriquecimento ilícito.

Assim sendo, entende-se que o valor arbitrado em primeiro grau, de R\$10.000,00, mostra-se excessivamente oneroso, de modo que deve ser reduzido para a soma de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**, por atender de maneira mais efetiva as finalidades da indenização. Deverá ser acrescida de correção monetária pelo IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), divulgado pelo IBGE, a partir da data do arbitramento, mais juros de mora pela taxa legal, que corresponde à taxa Selic com dedução do índice de atualização monetária (IPCA), a contar da citação, desconsiderando-se eventuais juros negativos (artigo 389, parágrafo único combinado com o artigo 406 e seus parágrafos, com redação dada pela Lei nº 14.905/2024, ambos do Código Civil).

Quanto às **custas e despesas processuais**, não há que se falar em redistribuição, eis que os pedidos autorais foram parcialmente acolhidos, mostrando-se corretamente aplicada a condenação de cada parte ao pagamento de metade das custas e despesas processuais.

No mais, acolhe-se o pleito do autor-apelante a respeito da fixação dos **honorários advocatícios** com fundamento no valor da condenação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Na hipótese, a fixação dos honorários advocatícios em 10% sobre a pretensão de indenização por danos materiais não acolhida se mostra excessivamente onerosa, eis que, ao se considerar que o autor-apelante pleiteou a indenização no valor de R\$104.741,48 e que a condenação foi fixada em R\$29.988,00, a verba honorária resultante ultrapassaria os R\$7.000,00.

Logo, de rigor a alteração da r. sentença para fixar os honorários advocatícios devidos pelo autor-apelante em **R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais)**.

Isto posto, pelo meu voto, **dá-se provimento em parte** a ambos os recursos, nos termos da fundamentação supra.

Consideram-se prequestionadas todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais deduzidas nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.

Por derradeiro, ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

PEDRO FERRONATO
Relator