



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000303947

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003125-19.2023.8.26.0368, da Comarca de Monte Alto, em que é apelante DENERVAL LUCIO ZANIBONI, é apelado COOPERATIVA DE CREDITO CREDICITRUS.

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: "Negaram provimento ao recurso. V. U. Sustentou oralmente o advogado João Custódio de Moraes Neto, OAB/SP 315.924.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

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

São Paulo, 27 de março de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO N° 2378

APELAÇÃO N°: 1003125-19.2023.8.26.0368

COMARCA: MONTE ALTO

ORIGEM: 2ª VARA

JUÍZA DE 1ª INST.: SUELLEN ROCHA LIPOLIS

APTE.: DENIVAL LUCIO ZANIBONI

APDO.: COOPERATIVA DE CRÉDITO CREDICITRUS

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO DO AUTOR. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos materiais e morais decorrentes de golpe bancário. Autor alega cerceamento de defesa e falha na segurança do banco, resultando em prejuízo de R\$ 119.124,16.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a existência de cerceamento de defesa e (ii) a responsabilidade do banco no evento.

III. Razões de Decidir

3. Cerceamento de defesa inoccorrência. Prova documental suficiente para o julgamento das questões de fato, como exposto na r. sentença. A expedição de ofício à operadora de telefonia não alteraria o resultado da demanda. Inteligência dos arts. 370 e 139, II, CPC.

4. A. Não foi comprovada suposta conversa entre a parte autora e o golpista. Ausência de vinculação da chamada telefônica, atribuída à Financeira, a determinada data ou a determinado número. Juntada tardia de outra tela que não se justifica, além de não alterar o quadro probatório. Não há prova de que o criminoso tenha tido acesso, por si mesmo, a dados sigilosos do autor. B) 18 operações em dois dias, com autoria confessada pelo requerente, realizadas após o autor receber os dados, repassados pelos fraudadores. Beneficiários que eram pessoas físicas. C) Houve verificação e bloqueio em duas contas pela Financeira logo no início das operações, as quais seguiram porque confirmadas por senha, o que exclui a exigência de outros mecanismos de bloqueio pela requerida. D) Única prova de comunicação do fato, à Polícia tão-somente, no dia seguinte ao início das operações. E) Ausência de comprovantes específicos das transações ou de histórico de extratos que impede que se conclua pela



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

atipicidade das operações.

5. A culpa pelo evento foi exclusiva do autor, agricultor com limite considerável em conta, mas que atuou de maneira negligência ou ingênua.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é excluída quando a culpa é exclusiva da vítima. 2. A ausência de falha na segurança do sistema operacional do banco afasta o dever de indenizar.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 170/175, que em ação indenizatória, julgou improcedente os pedidos, com fulcro no artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil.

Pela sucumbência, condenou o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa atualizado.

Inconformado, recorre o autor (fls. 184/201). Sustenta cerceamento de defesa, porque indeferida diligência para a operadora de telefonia para disponibilização das ligações realizadas e recebidas da agência relativa à data dos fatos. No mérito da causa, pugnou pela inversão do ônus da prova a fim de que o Banco comprovasse a utilização de meios para coibir o vazamento de dados pessoais do apelante, mantendo seguro o ambiente de operação bancária. Também aduz que o apelante não pode ser considerado causador ou facilitador do golpe, posto que a falha do banco foi decisiva ao permitir o acesso ao número de conta, CPF e ao próprio telefone da agência bancária. Pede o provimento do recurso, para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Tempestivo e preparado o recurso, as contrarrazões foram apresentadas às fls. 207/265.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Oposição ao julgamento virtual (fls. 272).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

De partida, rejeito a preliminar de cerceamento de defesa. A prova documental é suficiente para o julgamento das questões de fato. A expedição de ofício à operadora de telefonia não alteraria o resultado da demanda, configurando medida meramente procrastinatória. De conseguinte, o juiz meramente cumpriu o comando do artigo 370, combinado com o artigo 139, II, ambos do CPC.

Outrossim, o rol de ligações recebidas pelo celular da esposa do autor ou dele, que nem sequer demonstrou a titularidade da linha, cabia à parte autora, eis que não há hipossuficiência técnica para o caso. Sem esse mínimo, seria inócuo oficiar a empresa requerida.

Adentrando no mérito da causa, a parte autora afirma que, em 15/08/2023, sua esposa recebeu ligações provenientes de agência do Banco Sicoob, de suposto gerente financeiro que queria falar com o autor. Foi-lhe passado que suas contas bancárias estavam sendo clonadas e que deveria realizar algumas transferências para alguns CPFs relacionados ao banco requerido, que seriam informadas pelo suposto gerente, a fim de que a fraude fosse bloqueada. Seguiu as instruções e realizou 18 transferências, 6 em cada uma de suas contas bancárias (de um total de três), resultando em prejuízo de R\$ 119.124,16. Ao desconfiar do golpe, segundo afirma, foi à casa de uma funcionária de sua agência bancária, no mesmo dia 15, às 19:30 horas, a qual acionou o gerente, quando teve ciência das movimentações, inclusive agendamento para o dia seguinte, sendo prometido que iria bloquear as transações, mas o fato não ocorreu. Aguardou até 04/10/2023 para solução administrativa, mas o banco se negou a ressarcir.

A Financeira, por sua vez, em contestação, alegou que não houve falha na prestação de serviços pelo banco e nem fortuito interno, mas sim falta de cautela do cliente. Ademais, que o próprio cliente, ao seguir os comandos do estelionatário, autorizou o acesso por meio de seu celular no aplicativo do banco e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

aos dados de sua senha pessoal e intransferível.

Sobreveio sentença de improcedência, restando a irresignação da parte autora.

Como visto, o autor, adulto, com 67 anos de idade, relatou que foi contatado por pessoa que se identificou como gerente financeiro, alegando tentativa de clonagem à sua conta, no dia 15.08.2023.

Foi apresentada tela de celular indicando o suposto recebimento de ligação pela parte autora (fls. 27). Essa prova, porém, não demonstra a data em que teriam ocorrido as ligações nem que o destinatário seria a esposa, ou pelo menos, o próprio autor.

Ainda, não há provas de que no suposto contato pelo celular, o criminoso tenha criado cenário hábil a induzir o autor a erro, porque nenhum elemento sobre a suposta conversa foi trazido, como por exemplo por meio de mensagens ou áudios, que eram esperáveis porque o requerente precisou dos dados para efetuar as operações.

A imagem trazida com a apelação às fls. 188 - com mensagens - não é a mesma que instruiu a petição inicial. Sem força maior que justificasse a juntada, tardia, não deve ser conhecida. De mais a mais, as mensagens estão sem explicação de seu contexto e, menos ainda, de sua autoria. A imagem, embora reporte ao telefone atribuído à requerida, não conta com prova de que foi extraída do próprio aparelho em questão, mas que foi encaminhada, em cópia, a ele.

Nada indica que o criminoso tinha tido acesso a aplicativo bancário ou aos dados pessoais sigilosos do autor. Como bem lançado na r.Sentença, os dados sobre a conta, se eram de posse do fraudador, poderiam simplesmente ter sido extraídos de outros meios, como a folha de cheque utilizada pelo autor, como ele mesmo estampa às fls. 28.

Em sentido oposto à quebra de sigilo bancário, a parte requerente confessa que realizou voluntariamente as transações, o que, repise-se, torna irrelevante o pretenso ofício à Vivo, que somente seria útil se fosse duvidosa a autoria das operações.

De fato, no boletim de ocorrência, de 16.08, consta que, após



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

informado pelo suposto gerente que a conta estava clonada, ***"o próprio deveria realizar algumas transferências para bloquear a fraude, no total a vítima realizou 18 transferências no total de R\$ 118.334,55, além do pagamento de dois boletos bancários do banco Itaú de propriedade de Demerval somando R\$ 19.999,00, após realizar as transações, a vítima desconfiou da veracidade das informações recebidas pelo suposto agente financeiro"***.

Na petição inicial, de 09.10, em que, mudando a narrativa, o recebimento da ligação foi atribuído à esposa do autor, com indicação de horário (14,52 hs), constando que ela passou o telefone ao marido, quando lhe foi informado, mais uma vez, que ***"ele próprio deveria realizar algumas transferências para alguns CPFs de pessoas relacionadas ao Banco Requerido, e que posteriormente esses valores seriam devolvidas as contas do autor até fosse bloqueada a fraude, essa conversa durou praticamente 15 minutos, sendo que logo voltaria a ligar com os números dos CPFs para realizar as transferências"***. Ainda foi incluída uma segunda ligação, às ***"15:07 minutos o "gerente financeiro" voltou a ligar no celular da Sra. Sônia que repassou ao autor, informando os números do CPFs para que fossem realizados os PIX que salvaguardariam os valores que estavam disponíveis nas contas correntes, até que suas contas ficassem livre e seguras de eventuais clonagens que estavam ocorrendo"*** (fls. 03).

As provas deixam evidente que o requerente efetuou, pessoalmente, as transações envolvendo três contas, após ser facilmente ludibriado pelo golpista, sem a mínima checagem da veracidade da suposta clonagem de conta, que não demandaria mais do que ligação para seu gerente ou consulta ao aplicativo da Financeira, para o que, aliás, teve tempo, porque, como ele mesmo alega na petição inicial, entre as ligações - noticiando a fraude e a outra com os dados para as transferências -, decorreram cerca de 10 minutos, além das operações transcorrerem por mais de 1 dia.

Não houve cuidado mínimo, sobretudo porque nada crível ao homem médio que uma invasão ou fraude seria sanada com mais de 18 transferências para pessoas diversas, 6 pessoas físicas (fls. 04), obviamente distintas da Financeira, menos ainda ao autor, que é agricultor, com razoável patrimônio



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(suas contas tem limites de 70 mil reais) e, portanto, com capacidade presumida de o administrar.

Ingressando na seara das movimentações em si mesmas, foram realizadas várias transferências PIX: I) pela conta 132.685-6, em 15.08, por PIX foram transferidos R\$ 4.999,72, R\$ 4.999,76, R\$ 4.999,80, R\$ 4.999,99 e, depois, no dia 16.08, R\$ 9.999,71 e R\$ 9.999,17 e, mesmo assim, ao final a conta permaneceu com saldo (fls. 29); II) pela conta 1353, em 15.08, R\$ 4999,52, R\$ 4999,71, R\$ 4999,26 e R\$ 4999,80 e, em 16.08, R\$ 9.999,01 e R\$ 9.999,13, adentrando no limite de cheque especial de R\$ 50.000,00 (fls. 30); III) conta 15.058-4 R\$ 4.998,72, R\$ 4.998,72, R\$ 4.999,02 e R\$ 3.365,90 (fls. 30), empréstimo com liberação de R\$ 25.000,61, e, em 16.08, R\$ 9.980,65 e R\$ 9.995,76, adentrando no limite de cheque especial de R\$ 20.000,00. O empréstimo foi pago pelo autor em 05.10 como ele relata.

Não há prova de que as transações seriam atípicas. De fato, o requerente não apresentou os comprovantes de transferência nem extratos de meses pretéritos.

Ainda, como muito bem ponderado pelo r. Juiz, o sistema interno do Banco tentou bloquear duas das transferências, eis que consta *verificação e bloqueio*, sem sucesso porque a operação foi confirmada por senha pessoal do autor (fls. 30 e 32). São circunstâncias que permitiram ao autor perceber, antes de prosseguir, que estava imerso em golpe e, ainda, que impedem a atribuição à Financeira de falha no sistema.

Outrossim, não há mínima prova de que o requerente procurou por preposto da Financeira logo após os fatos, nem de que houve promessa de bloqueio ainda no dia 15. A carta de fls. 37, além de datar do dia 16, não tem prova de encaminhamento. Era preciso, por exemplo, uma contestação administrativa, por escrito, o que não existe. A única movimentação do autor comprovada foi perante a Polícia, no dia 16.08, às 10,20.

Em resumo, nada indica vazamento de dados e o evento - transferências - decorreu de descuido ou ingenuidade do autor, o que atrai o artigo 14, §3º, do CPC.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nesses casos, incide a excludente de responsabilidade da financeira, prevista no art. 14, §3º, do CDC, qual seja culpa exclusiva da vítima. De se manter a improcedência da ação, como muito bem exarado na sentença.

Sobre o tema:

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Ação de indenização por danos materiais e moral. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Golpe da falsa central de atendimento. Inexistente ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar o pretendido dever de indenizar. Fornecimento de dados pessoais sigilosos e intransferíveis, bem como o acesso a "links" fornecidos por terceiros possibilitam a realização de fraudes. A atuação do autor contribuiu para o sucesso da atividade do terceiro fraudador. O prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que o autor tenha sido induzido por terceiro que se dizia funcionário do banco. Sentença de improcedência, mantença por seus próprios fundamentos. Artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo. Recurso do autor não provido, com majoração das verbas sucumbenciais. (TJSP; Apelação Cível 1034294-66.2021.8.26.0506; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

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

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora