



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000302492

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002155-16.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que são apelantes AVERCINO FRANCISCO DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e JANAINA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 IRINEU FAVA (Presidente) E SOUZA LOPES.

São Paulo, 28 de março de 2025.

EDUARDO VELHO
Relator
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL nº 1002155-16.2024.8.26.0196

APELANTES: AVERCINO FRANCISCO DE OLIVEIRA E JANAINA DE OLIVEIRA

APELADO: BANCO DO BRASIL S/A

VOTO Nº 20024

APELAÇÃO – DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – RELAÇÃO DE CONSUMO - FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - FRAUDE – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO – Sentença de improcedência – Autores (apelantes) que pretendem a declaração da inexistência do débito, em razão da falha do sistema de segurança do banco réu (apelado) – Recorrentes que fornecerem, sem adoção das cautelas mínimas, seus dados bancários a terceiro (golpista), que realizou transações e empréstimo consignado não reconhecidos pelos apelantes – Ausência de falha na prestação dos serviços bancários e de responsabilidade da instituição financeira – Culpa exclusiva da(s) vítima(s) e de terceiro(s) (CDC, art. 14, § 3º, II) - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Sentença mantida, com majoração da verba honorária (CPC, art. 85, § 11), observada a gratuidade concedida.

Recurso não provido.

Trata-se de apelação interposta pelos autores, nos autos de ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c.c. reparatória de danos materiais e morais e tutela de urgência movida em face da instituição financeira ré, contra sentença de improcedência dos pleitos formulados na inicial, com revogação da tutela de urgência deferida e condenação da parte autora em custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor atualizado da causa, corrigidos do ajuizamento com juros de mora de 1% ao mês, a contar do trânsito em julgado da sentença, observada a gratuidade processual concedida, sob o fundamento de que o conjunto probatório revela a inexistência de responsabilidade da instituição bancária pela fraude sofrida pela parte requerente (fls. 306/312).

Insurgem-se os apelantes, beneficiários da gratuidade de justiça, alegando que o primeiro apelante é pessoa idosa, sem habilidade com aplicativos de celular, e a

segunda apelante, sua filha, foi induzida a acreditar que a conta bancária de seu genitor estava sendo fraudada no momento da ligação, pois o fraudador detinha todos os dados bancários da conta, tendo a segunda apelante apenas confirmado tais dados quando os inseriu no aplicativo baixado. Insistem na alegação de que a instituição financeira não adotou as precauções de segurança necessárias quando houve o excesso de transferências bancárias, além do empréstimo consignado realizado em nome do primeiro apelante. Afirmam que o banco não bloqueou o aplicativo quando foi atingido o limite diário de transações bancárias, tampouco solicitou pedido de confirmação dos apelantes acerca de todas as transferências realizadas sequencialmente, o que evidencia a total falta de segurança no sistema da instituição financeira e demonstra a má prestação dos serviços bancários. Pleitearam o provimento ao apelo, para que sejam deferidos todos os pedidos formulados na inicial (fls. 315/327).

Contrarrazões às fls. 331/350.

É O RELATÓRIO.

O presente apelo não comporta provimento.

Narram os autores serem correntistas do banco requerido e que, em 05.10.2023, o primeiro requerente, Avercino, recebeu uma ligação da suposta central de atendimento do banco réu informando que sua conta estava sendo fraudada e que, para solucionar o problema, seria necessário instalar aplicativo em seu celular para verificação de eventual fraude, o que foi feito pelo celular de sua filha Janaina, segunda requerente, que atendeu à solicitação por acreditar se tratar do banco requerido, visto que o atendente detinha todos os dados pessoais de seu pai. Afirmam que, passado algum tempo, perceberam que o aplicativo do banco havia desaparecido de seu celular e, ao se dirigirem a uma agência do réu, descobriram que haviam caído num golpe e que os criminosos tinham realizado transferências e empréstimos. Aduzem que tentaram solucionar o problema junto ao banco, sem êxito, motivo pelo qual pedem judicialmente a responsabilização objetiva deste por falha na prestação dos serviços bancários, uma vez que não adotou todas as medidas de segurança necessárias à prevenção de fraudes e ainda permitiu que os

fraudadores tivessem acesso aos seus dados sensíveis para realização de operações suspeitas e fora do perfil do titular da conta. Pugnaram pela concessão de tutela de urgência para suspensão dos descontos de empréstimo consignado e a procedência da ação, para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, com declaração de inexigibilidade do débito, bem como pleitearam a concessão da gratuidade processual e a prioridade de tramitação do feito.

A tutela de urgência, a prioridade de tramitação e a gratuidade de justiça foram deferidas às fls. 73/74.

O banco réu ofertou contestação, na qual suscitou preliminar de ilegitimidade passiva e de impugnação à gratuidade de justiça e à tutela provisória deferidas. No mérito, sustentou que não houve qualquer participação, ou ingerência, do banco nas operações bancárias impugnadas e que, diante dos fatos relatados, a parte autora foi vítima do golpe da falsa central de atendimento. Afirmou a inexistência do dever de indenizar, ante a culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, não havendo no presente caso ação, ou omissão, do banco que o vincule ao evento. Pugnou pela improcedência da pretensão inicial.

Após a manifestação da parte autora (fls. 283/305), sobreveio a sentença contra a qual se insurgem os ora apelantes, porém, sem razão.

A relação jurídica existente entre as partes é regulada pelo Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ), de modo que a responsabilidade objetiva da ré, fornecedora dos serviços bancários, depende da demonstração do nexo causal entre o dano sofrido pelo consumidor e a falha interna no sistema de segurança do banco, o que, à luz dos elementos constantes dos autos, não restou demonstrado.

Com efeito, a parte apelante admite que, induzida a erro pelos golpistas, forneceu seus dados pessoais, o que conduziu à prática da fraude, não havendo, assim, evidência alguma da participação do banco apelado na consecução da prática criminosa, tampouco há comprovação do vazamento de dados pessoais do autor, em violação ao dever

de guarda de dados do consumidor pela instituição financeira, nos termos dos artigos 42, 44, 45 e 46 da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/2018).

Não houve, portanto, conduta, comissiva ou omissiva, atribuída ao banco que pudesse acarretar a sua responsabilidade objetiva pelo dano sofrido pelos autores, ora apelantes. Ao contrário, estes afirmaram que forneceram seus dados, ainda que induzidos a erro pelos fraudadores.

Nesse caso, não se aplica a Súmula 479 do STJ, pois o banco não contribuiu, de forma direta, ou indireta, para a consecução do golpe praticado contra os autores.

Diante dos fatos narrados, conclui-se que os demandantes foram vítimas de fraude praticada por terceiros, não se verificando nexos causal entre o dano que sofreram e a atividade bancária do demandado, visto não haver sequer indícios de falha na segurança do banco no caso em tela.

De outro lado, verifica-se que os apelantes não agiram com as cautelas mínimas exigíveis, considerando-se que rotineiramente os bancos veiculam notícias alertando sobre a fraude em questão, na qual golpistas, passando-se por funcionários dos bancos, induzem as vítimas a entregarem senhas bancárias e demais dados pessoais de segurança, viabilizando a consecução da fraude.

Portanto, a situação narrada pelos recorrentes evidencia a ocorrência de culpa exclusiva destes e de terceiro(s), o que configura excludente de responsabilidade civil da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC.

Nesse sentido, é o entendimento desta C. Câmara julgadora:

APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de improcedência. Insurgência recursal do autor pretendendo o reconhecimento da inexistência do

débito, pela falha de segurança da instituição, com pedido condenatório pelos danos materiais e morais. 2. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. Afastada. Autor que agiu com culpa exclusiva, por ter fornecido seus dados bancários ao golpista, seguindo suas orientações, para a contratação do empréstimo pessoal. Culpa exclusiva da vítima (CDC, art. 14, § 3º, inc. II). Responsabilidade da instituição bancária afastada. Ausência de vazamento de dados bancários. Não incidência da Súmula 479 do C. STJ. 3. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária de 10% para 15% do valor da causa atualizado (CPC/15, art. 85, §11).

(TJSP; Apelação Cível 1002475-46.2024.8.26.0526; Relator (a): LUÍS H. B. FRANZÉ; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 12/03/2025)

Indenização – Golpe da falsa central de atendimento – Transferências bancárias – Ausência de falha na prestação de serviço – Culpa exclusiva da vítima que rompe o nexo causal e afasta qualquer responsabilidade dos requeridos – Ação julgada improcedente – Decisão correta – Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1000590-73.2023.8.26.0027; Relator (a): SOUZA LOPES; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Iacanga - Vara Única; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025)

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Cartão de crédito consignado. Operações de saque mediante cartão de crédito e transferências eletrônicas não reconhecidas pela requerente. Autora que, após receber orientações de suposto preposto do banco, através de contato telefônico, realizou transferência eletrônica (PIX) para conta de terceiro desconhecido. Conduta em desacordo com as normas mínimas de segurança informadas pela instituição financeira. Ausência de falha na prestação de serviços do réu. Culpa exclusiva de terceiro e da requerente, que não agiu com as cautelas mínimas, pois deixou de confirmar as informações recebidas por telefone, antes de efetuar as operações bancárias. Artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Débito exigível. Indevida indenização por dano moral. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1008546-04.2023.8.26.0428; Relator (a): AFONSO BRÁZ; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paulínia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025)

APELAÇÃO – Ação de reparação de danos materiais – Golpe por aplicativo de Whatsapp – Sentença de improcedência – Recurso interposto pela autora - Operação de PIX efetivada de forma voluntária a estelionatário que se passou por sua filha - Excludente de responsabilidade objetiva configurada – Culpa exclusiva da vítima – Demandante que deixou de agir com as cautelas mínimas exigíveis – Ausência de qualquer conduta no sentido de checar, antes de efetivar a transferência solicitada, se o número vinculado à foto do perfil, de fato, pertencia à sua filha – Improcedência da demanda confirmada - Sentença mantida – Recurso desprovido Apelação Cível nº 1002155-16.2024.8.26.0196 - Franca - voto 20024 – AM/EV

com majoração da verba honorária de sucumbência.

(TJSP; Apelação Cível 1020910-74.2023.8.26.0309; Relator (a): IRINEU FAVA;
Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 17/02/2025; Data de Registro: 17/02/2025)

Desse modo, a r. sentença não merece reparos e deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Em razão da sucumbência, fica majorada a verba honorária para 11% (CPC, art. 85, § 11) do valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida aos apelantes.

Nestes termos, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação.

EDUARDO VELHO

Relator