



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000302797

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010920-73.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante FLAVIO ALVES DA MATA, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 28 de março de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 2554

APEL. Nº: 1010920-73.2024.8.26.0196

FORO: Franca

APTE.: Flavio Alves da Mata

APDO.: Banco Santander (Brasil) S/A

CONTRATO BANCÁRIO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização – Golpe praticado por terceiro via aplicativo “whatsapp” após regular contratação de empréstimo consignado junto ao banco réu – Transferência via pix efetuada pelo autor para conta bancária de fraudadores – 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 – Sentença ratificada com amparo no artigo 252 do Regimento Interno desta Corte – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 255/258, que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais.

Em seu apelo (fls. 263/272), assevera o autor a existência de ato ilícito praticado pelo banco réu, uma vez que o contrato de empréstimo nunca foi firmado, ressaltando sua vulnerabilidade na relação. Menciona sua boa-fé na busca de imediata solução do impasse junto à instituição requerida, tendo efetuado “PIX”

com a intenção de devolução do valor emprestado. Entende caracterizada a responsabilidade objetiva do réu em face da teoria do risco da atividade e a ocorrência de fortuito interno, não adotada medida preventiva da fraude perpetrada. Pede, também, a condenação do réu à indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e isento de custas, com contrarrazões às fls. 276/286, nas quais se alega ofensa ao princípio da dialeticidade.

É o relatório.

Inicialmente, afasta-se a **questão preliminar** suscitada pelo banco apelado em sede de contrarrazões, não se vislumbrando afronta à **dialeticidade** no recurso interposto pelo autor apelante, que mantém relação direta com os argumentos expostos pela respeitável sentença recorrida, expondo as razões para a pretendida reforma e propiciando o pleno exercício do contraditório.

No **mérito**, consta da petição inicial que o autor recebia diversas ligações por dia com a oferta de empréstimos e que, após notar o desconto de algumas quantias em seu benefício previdenciário, procurou o INSS, que lhe informou que os mesmos eram provenientes de empréstimo contratado junto ao Banco Santander, perante o qual solicitou o cancelamento. Aduz que, logo após, uma pessoa entrou em contato por meio do aplicativo “whatsapp”, supostamente da central de cancelamentos da referida instituição financeira, orientando-o a realizar uma transferência, via “PIX”, para Inova Assessoria Financeira, para o fim de cancelamento do referido empréstimo, percebendo posteriormente ter sido vítima de um golpe.

Citado, o banco-apelado ressaltou a inexistência de vício na contratação do empréstimo e a ausência de responsabilidade pela fraude perpetrada.

A r. sentença vergastada analisou bem a situação, dando solução adequada ao litígio, como se vê:

“Entretanto, não obstante a relação consumerista cristalino

nos autos a culpa exclusiva do autor pelo ocorrido, já que foi a responsável direto, pois forneceu seus dados bancários por telefone.

É certo que o banco-réu possui o dever de disponibilizar no mercado serviços que satisfaçam os requisitos mínimos de segurança, a que todos têm direito, inclusive conferindo a proteção necessária aos dados pessoais que os correntistas lhe disponibilizam e uma vez constatada a responsabilidade do requerido pelos fatos narrados pelo autor, cabe ao banco-réu reparar eventuais danos causados.

Contudo, no caso dos autos, não houve qualquer falha de segurança na realização das transações ora discutidas, as quais foram feitas do próprio celular do autor, utilizando a senha pessoal e intransferível, através do aplicativo bancário instalado em seu próprio aparelho celular.

Ademais, quando do recebimento da ligação/mensagem, a parte autora possuía os meios necessários para verificar se partia do banco, diretamente na agência, antes de ceder aos pedidos do suposto atendente, e não há notícia que o tenha feito.

Assim da narrativa do próprio autor em sua exordial observa-se que ele seguiu todas as orientações passadas por telefone, pois acreditou ser do banco que mantinha sua conta.

E o recebimento dos valores via pix em conta de terceiro no banco-réu não lhe impõe qualquer responsabilidade, pois não poderia de nenhuma maneira, impedir a realização das operações possibilitadas pelo autor, através de aplicativo e com uso de senha pessoal, de modo que não é possível atribuir-lhe falha na prestação dos serviços.

Ao contrário, evidencia-se a culpa exclusiva de terceiros e do próprio autor pelo evento danoso, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, a mídia noticia diariamente a prática deste golpe perpetrado contra o autor e orienta seus clientes que não solicita dados por telefone, de modo que não é admissível que se imponha à instituição bancária as consequência da conduta desidiosa da parte autora.

Assim, não se vislumbra qualquer procedimento ilícito perpetrado pelo banco ou seus funcionários, tampouco vício na prestação do serviço, aplicável, portanto, a excludente de responsabilidade relativa à culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor).”

Frisa-se que a contratação eletrônica do empréstimo veio bem demonstrada nos autos, sendo juntada pelo banco apelado a cédula de crédito bancário, o atestado de residência do autor apelante, as condições gerais do empréstimo, o documento pessoal e a anuência do contratante por meio de biometria facial com captura de sua “selfie”, com a aposição de aceites a cada etapa da trilha de contratação, efetuada por meio de aplicativo próprio com o uso de senha pessoal (fls. 50/74), razão pela qual não havia qualquer necessidade da produção de prova pericial.

A operação impugnada foi regularmente contratada com a instituição financeira apelada, restando afastada a responsabilidade desta última pelos danos sofridos pelo autor apelante, em face do disposto pelo artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

É cediço que o apelado atua como prestador de serviços e, nessas condições, submete-se à legislação consumerista, respondendo objetivamente (ou seja, independentemente de ter agido com culpa ou não) pelos danos advindos aos consumidores por defeitos relativos à atividade exercida.

Ainda assim, **cabe ao prejudicado** demonstrar o preenchimento dos requisitos essenciais à configuração da responsabilidade civil objetiva, quais sejam: a ocorrência de um dano, a conduta ilícita do prestador do serviço e o nexo de causalidade existente entre ambos.

Na hipótese vertente, infere-se da própria narrativa e do conjunto probatório carreado aos autos que os prejuízos sofridos pelo apelante não

foram causados por falha nos serviços prestados pelo apelado, mas sim por descuido e ingenuidade do consumidor, que acabou sendo vítima de golpe perpetrado por terceiros, não restando alternativa senão a exclusão da responsabilidade do apelado, a teor do já mencionado dispositivo 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”.

Destarte, não se pode admitir que o apelante transfira ao apelado o prejuízo material a que ela próprio deu causa, muito menos o alegado prejuízo imaterial.

A propósito, colhem-se v. arestos do Núcleo de Justiça 4.0 em

Segundo Grau deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos análogos aos dos autos.

“AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO PIX. Pedido de devolução de valores transferidos mediante erro pela aplicação do "golpe do pix", bem como danos morais. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Não comprovação de falha no tratamento de dados pessoais pelo banco. Transferência proveniente de ação exclusiva do autor, levado a erro, sem qualquer participação da instituição bancária. Impossibilidade de impedimento de transferência "pix" realizada pelo próprio cliente. Aplicação do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC. Precedentes jurisprudenciais. Honorários advocatícios majorados. Apelação desprovida.”
(TJSP- Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1138759-49.2022.8.26.0100-São Paulo; Rel. Des. JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO; j: 08/08/2024).

“APELAÇÃO. Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico cumulada com indenização por danos materiais e morais. Apelante que teria adquirido veículo por meio de anúncio falso via "internet". Realização de transferências bancárias via "pix" no valor total de R\$4.542,21. Posterior identificação de golpe. Apelante que agiu sem a mínima cautela esperada ao não confirmar a veracidade do anúncio. Transferências realizadas para terceiro desconhecido. Ausência de configuração de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Improcedência. Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP- Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2);

Apelação Cível 1002805-48.2023.8.26.0180- Espírito Santo do Pinhal; Rel. Des. MARCOS DE LIMA PORTA; j: 26/08/2024).

Nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, afinado com o posicionamento do C. Superior Tribunal de Justiça que reconhece a viabilidade do órgão julgador *ad quem* adotar ou ratificar o juízo de valor firmado pelo órgão julgador *a quo*, de sorte que a transcrição do excerto do v. aresto vergastado passa a fazer parte integrante deste voto, servindo-lhe de fundamento, pois reflete posicionamento adequado ao caso em apreço.

Por conseguinte, adotada a fundamentação da r. sentença recorrida, acrescida dos demais argumentos acima lançados, o caso era mesmo de improcedência dos pedidos formulados.

Isto posto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso e, por força do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, **majora-se** a verba honorária devida ao patrono do apelado para 13% sobre o valor atualizado da causa, observada a condição suspensiva de exigibilidade em decorrência da gratuidade da justiça deferida ao apelante (artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

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