



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308523

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018448-16.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante RAFAEL EDUARDO DE MORAES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A e PICPAY BANK BANCO MÚLTIPLO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 30 de março de 2025.

SALLES VIEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 51480
APEL.N°: 1018448-16.2024.8.26.0114
COMARCA: CAMPINAS - 3ª VARA CÍVEL
APTE. : RAFAEL EDUARDO DE MORAES
APDOS. : PICPAY BANK S/A E OUTRO
JUIZ PROLATOR: MARINA FIGUEIREDO COELHO

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - DANOS MATERIAIS E MORAIS - GOLPE DO FALSO EMPREGO - TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA VIA PIX - I - Sentença de improcedência - Recurso do autor - II - Relação de consumo caracterizada - Autor que afirma ter caído em um golpe no qual terceiro lhe promete pagar comissões em troca de 'realização de tarefas' - Autor induzido a repassar valores para golpistas - Controvérsia que, na espécie, cinge-se à concorrência, ou não, dos réus para a perpetração do golpe - Elementos constantes dos autos que não evidenciam que tenham os réus concorrido para prática do evento danoso - Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação dos réus com o golpe perpetrado pelo terceiro - Inaplicabilidade, ao caso, da Súmula nº 479 do STJ - Autor que não agiu com a devida cautela ao repassar valores para terceiro golpista - Autor que, voluntariamente, transferiu os valores para conta dos estelionatários, utilizando de suas senhas pessoais e canais de atendimento exclusivo - Fatos que excluem a responsabilidade dos réus, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC - Indenização por danos materiais e morais indevida - Precedentes deste E. TJSP - Ação improcedente - Sentença mantida pelos próprios fundamentos - Art. 252 do Regimento Interno do TJSP - III - Honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11, do NCPC - Apelo improvido”.

Apelo do autor em face da r. sentença de improcedência, proferida nos autos de “ação de restituição por falha na prestação do serviço bancário c.c. danos materiais e morais”.

Sustenta o apelante ter sido vítima de um

golpe. Alega a falha na prestação de serviços pelos apelados, que permitiram a concretização da fraude. Assevera que as movimentações realizadas destoam completamente do seu perfil. Aduz a impossibilidade de reconhecimento de culpa exclusiva da vítima pelos fatos narrados nos autos. Afirma a configuração de danos materiais e morais indenizáveis. Requer o provimento do recurso, com a reforma da r. sentença, julgando-se procedente a ação (fls. 344/355).

Contrarrazões dos apelados, às fls. 359/378 e 379/392, pugnando pelo improvimento da apelação interposta.

É o relatório.

Trata-se de "ação de restituição por falha na prestação do serviço bancário c.c. danos materiais e morais", movida por Rafael Eduardo de Moraes, ora apelante, em face de Itaú Unibanco Holding S/A e Picpay Bank S/A, ora apelados, fundada na movimentação indevida ocorrida na conta corrente do autor, em razão de um golpe do qual foi vítima.

Em primeira instância, a ação foi julgada improcedente, entendendo a MM. Juíza "a quo" que houve culpa exclusiva da vítima, o que afasta a responsabilidade dos réus. Em razão da sucumbência, o autor foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual (fls. 333/341).

Contra esta decisão insurge-se o autor, ora apelante.

Dispõe o art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal que:

"Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la".

Ausente razão jurídica para anular ou reformar a r. sentença, ou acrescentar novos argumentos, dê que suficientemente motivada, ratifica-se, na íntegra, os seus fundamentos de fato e de direito, os quais sintetizo para a necessária compreensão do tema,

que ora se transcreve:

"Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por RAFAEL EDUARDO DE MORAES em face de PICPAY BANK S/A e ITAU UNIBANCO HOLDING S/A. Em sua inicial, o autor alegou, em síntese, que, no dia 08 de fevereiro de 2023, foi contatado por golpistas, via número desconhecido, que lhe ofereceram uma proposta de trabalho supostamente bem remunerada. Relatou que, seguindo as orientações recebidas, realizou transferências bancárias para os golpistas, que totalizam o montante de R\$ 5.786,00 (cinco mil setecentos e oitenta e seis reais). Informou que, após diversas transferências, a quantia total foi bloqueada pelos golpistas, momento em que constatou que havia sido vítima de fraude. Alegou que buscou atendimento junto às instituições requeridas, solicitando o cancelamento das transferências e a devolução dos valores, mas não obteve sucesso. Argumentou que houve falha na prestação de serviços por parte das requeridas, que não observaram seu perfil de correntista ao aprovar as transações, resultando em danos materiais e morais. Sustentou que o caso está amparado pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor. Pleiteou a condenação de tutela cautelar para determinar que as requeridas providenciassem as informações referentes a conta do autor e às suas transações e para que seja determinado o bloqueio judicial via SISBAJUD das contas bancárias de titularidade dos golpistas. Por fim, requereu que as rés sejam condenadas ao ressarcimento do valor de R\$ 5.786,00, além do pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais. Ademais, requereu a concessão dos benefícios da justiça gratuita.

A inicial veio acompanhada dos documentos de fls. 27/84.

Decisão de fls. 131/132 indeferiu a concessão dos benefícios da justiça gratuita ao autor.

Autor interpôs agravo de instrumento que foi julgado procedente e determinou a concessão da justiça gratuita ao autor (fls. 137/148).

Decisão de fls. 149/150 deu cumprimento ao agravo de instrumento de fls. 137/148 e deferiu os benefícios da justiça gratuita ao autor.

As instituições requeridas, devidamente

citadas, apresentaram contestação individualmente (ITAÚ às fls. 160/170 e PICPAY às fls. 254/278). Em síntese, alegaram, em sede preliminar, a ilegitimidade passiva. No mérito, sustentaram a ausência de responsabilidade, argumentando que os fatos foram praticados por terceiros; que os danos decorreram de culpa exclusiva do autor, o qual teria agido com imprudência; que o golpe do falso emprego é amplamente conhecido; e que o caso não configura falha na prestação de serviços, mas sim culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Além disso, invocaram a ocorrência de fortuito externo e negaram a existência de danos materiais ou morais. Por fim, requereram a extinção do processo sem resolução de mérito ou, subsidiariamente, a improcedência dos pedidos.

*Houve réplica (fls. 313/326).
É O RELATÓRIO.*

FUNDAMENTO E DECIDO.

(...). No mais, o feito encontra-se em ordem. Não há preliminares a dirimir. Presentes os pressupostos de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo, bem como os requisitos de admissibilidade processuais, pertinente a análise do mérito da causa.

De início, cumpre salientar a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ("CDC") ao caso vertente. A parte autora está compreendido no conceito de consumidor final. Por sua vez, a parte requerida encaixa-se no conceito de fornecedor delimitado no art. 3º, § 2º do CDC.

A jurisprudência dos tribunais superiores é firme pela incidência do Código de Defesa do Consumidor nas operações bancárias, sejam elas de contrato de financiamento ou mesmo outros serviços oferecidos pelas instituições financeiras a seus clientes. O Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula n. 297, com a seguinte redação: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". O Supremo Tribunal Federal, em controle concentrado de constitucionalidade, definiu que as instituições financeiras se sujeitam ao Código de Defesa do Consumidor, exceto na definição do custo das operações ativas e da remuneração das operações passivas praticadas na exploração da intermediação de dinheiro, quando se sujeitam à regulação do Banco Central do Brasil (ADI n.

2591/DF, Plenário, rel. Min. CARLOS VELLOSO, red. p/ ac. Min. EROS GRAU, j. 07/06/2006).

Na sistemática delineada pelo processo civil pátrio para a produção de provas, impõe-se ao autor, na fase instrutória, o ônus de provar os fatos constitutivos de seu direito, bem como, ao réu, a prova quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do demandante, conforme preleciona o art. 373, incisos I e II do Código de Processo Civil. Todavia, para a facilitação da defesa do direito do consumidor em Juízo, e de modo a compensar as desigualdades organizacionais verificadas no plano fático, o Código de Defesa do Consumidor permite ao julgador atribuir o encargo probatório ao fornecedor, quando, a critério do juiz e segundo as regras ordinárias de experiência, for verossímil a alegação ou for hipossuficiente o consumidor.

No caso em tela, a hipossuficiência da parte autora se consubstancia na inacessibilidade aos dados e cadastros mantidos pela empresa-ré, o que torna pertinente, por si só, a inversão do ônus da prova.

Portanto, analisando o caso concreto, faz-se necessária a imposição da inversão do ônus da prova, de acordo com o art. 6º, inciso VIII do CDC, assim para garantir a isonomia material entre o autor e as rés.

Superada a análise da incidência do Código de Defesa do Consumidor ao caso, passa-se à análise do mérito propriamente dito.

No mérito, os pedidos são improcedentes.

Na espécie, é incontroverso que o requerente recebeu mensagens de terceiros fraudadores e, ato contínuo, acessou os links e os dados bancários informados pelos golpistas, momento em que lhes transferiu valores para supostamente se qualificar a exercer uma atividade que, conforme o que falsamente lhe prometeram, remuneraria lhe quantias em dinheiro. Por conseguinte, foi vítima de golpe por meio da realização de transação bancária, operação financeira possibilitada pelos mecanismos de pagamentos oferecidos pelas rés. Argumenta que as rés devem ser responsabilizadas por viabilizar a circulação de valores frutos de ilícito.

Assim, resta verificar se as requeridas

podem ser responsabilizadas pelos fatos narrados na petição inicial.

Na qualidade de fornecedoras, compete às instituições financeiras a prestação de serviços adequados e seguros, devendo responder por eventuais prejuízos causados aos consumidores em razão de defeitos nos serviços, sendo irrelevante a avaliação de eventual conduta dolosa ou culposa, tendo em vista que sua responsabilidade é objetiva, pelo risco da atividade.

Especificamente quanto às fraudes, dispõe a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça 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.

Conclui-se, assim, que as fraudes perpetradas por terceiros no âmbito das operações bancárias são consideradas fortuitos internos e, portanto, as instituições financeiras devem ser responsabilizadas pelos prejuízos suportados pelos consumidores, não havendo que se falar em rompimento do nexo de causalidade.

Entretanto, no caso, não há como reconhecer que a fraude praticada contra o autor resulta de fortuito interno próprio das operações bancárias.

É verdade que os estelionatários mantinham conta bancária na instituição requerida PICPAY, sendo que o meio de pagamento utilizado na fraude foi aquele fornecido pela requerida. Porém, não se vislumbra qualquer no serviço bancário prestado pela ré PICPAY ou pelo banco requerido ITAÚ.

A fraude não foi praticada no âmbito das operações bancárias, ou seja, não houve vício nos serviços prestados pelas rés. O que ocorreu foi ato exclusivo da vítima e de terceiros.

As instituições financeiras não podem ser responsabilizadas pelo fato de valores terem transitado por contas abertas em seus estabelecimentos. Isso porque não compete aos bancos ou às instituições financeiras, que não detêm poder de polícia ou são integrantes de órgãos de segurança pública, assegurar a licitude de toda e qualquer transação financeira realizada por seus canais de atendimento - o que seria até mesmo impossível de ser

observado.

A transação bancária foi realizada pelo próprio autor, que voluntariamente transferiu os valores para conta dos estelionatários, utilizando de suas senhas pessoais e canais de atendimento exclusivo. Ao efetuar a transferência dos valores a terceiros, ainda que induzido em erro pelos golpistas, o autor deu causa ao evento danoso, de modo que não há como responsabilizar a instituição financeira-ré por esses fatos.

Como afirmado, a fraude não ocorreu no âmbito dos serviços bancários, mas sim por conduta externa de terceiros fraudadores.

Portanto, reforço que está caracterizada a ausência de responsabilidade das rés, em virtude do disposto no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos 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.

Em situações como a presente, assim tem decidido o E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DO AUTOR, VÍTIMA DE GOLPE DE TERCEIROS FALSÁRIOS. OFERTA DE TRABALHO CONDICIONADA AO PAGAMENTO DE TAXAS QUE, PAGAS, GERAVAL COMISSÕES. HIPÓTESE EM QUE O BANCO AFIRMA QUE A OPERAÇÃO IMPUGNADA DECORREU DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, ANTE O RISCO DA ATIVIDADE (SÚMULA 479/STJ). NO ENTANTO, AUSÊNCIA DE PROVA DE NEGLIGÊNCIA DO BANCO PARA A CONSECUÇÃO DA FRAUDE. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESULTADO

DE EVENTO CONFIGURADOR DE CULPA EXCLUSIVA DA APELANTE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação nº 1000209-87.2022.8.26.0516 E. 14ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. César Zalaf j. em 17/11/2022).

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS C.C. EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS Aquisição de veículo em site de leilão Ocorrência de fraude Pretensão de responsabilizar a instituição financeira por suposta omissão em obstar a abertura de conta corrente do estelionatário, permitindo a consecução da fraude Ação julgada improcedente Apelo do autor Culpa exclusiva do autor que adquiriu veículo em leilão eletrônico falso, transferindo, sem a cautela necessária, o valor da venda fraudada para conta bancária informada pelo estelionatário Ausente falha na prestação dos serviços bancários Responsabilidade objetiva da instituição financeira elidida (art. 14, §3º, do CDC) Culpa exclusiva do autor, e de terceiro, que não guarda qualquer nexo causal com a atividade desenvolvida pela instituição financeira Transferência bancária do valor do veículo arrematado no leilão falso efetuada espontaneamente pelo autor para conta corrente informada pelo estelionatário Nexo causal inexistente Banco réu que não participou do negócio fraudado entre o autor e fraudador Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco Precedentes desta Corte Sentença mantida RECURSO DESPROVIDO. (Apelação nº 1000590-83.2022.8.26.0035; Rel. Ramon Mateo Júnior; 15ª Câmara de Direito Privado; j. 16/07/2023).

INDENIZATÓRIA. "Golpe do falso emprego". Aplicação do CDC. Consumidora por equiparação. Autora que realizou transferências de valores a terceiros, para completar as tarefas indicadas pelo suposto representante da ré Amazon com intuito de receber comissões. Cadastro efetuado em site distinto do da ré. Transferências realizadas de forma espontânea pela própria demandante. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CPC. Inexistência de falha na prestação de serviços a justificar o pleito indenizatório. Precedentes. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1004364-23.2022.8.26.0003; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/01/2023; Data de Registro: 19/01/2023).

Desse modo, observo que não há qualquer elemento de prova a demonstrar a existência de nexo de causalidade entre os danos suportados pelo autor e a conduta das rés, a qual apenas viabilizou pagamentos -

fornecendo os meios tecnológicos necessários – e que não possui qualquer ingerência nas transações autorizadas pelo banco nem exerce controle dos gastos efetuados pelo correntista.

Em suma: ainda que as requeridas façam parte da cadeia de fornecimento do serviço, não é possível atribuir-lhes responsabilidade pelos danos suportados pela parte autora se não contribuíram de qualquer forma para o evento danoso ou se este ocorreu em ambiente estranho aos serviços bancários e financeiros.

Consequentemente, não há como acolher o pedido de restituição dos valores ou mesmo indenização por danos morais. Quanto a esses, observa-se, ainda, que não foram comprovados.

Ademais, resta prejudicada a concessão da tutela cautelar requerida na inicial.

Ante o exposto, JULGO IMPROCENTES os pedidos autorais e extingo o processo com fulcro no art. 487, inciso I, do CPC.

INDEFIRO a tutela provisória requerida na inicial.

Condeno a parte autora ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, os quais, a partir da ponderação dos elementos do art. 85 do Código de Processo Civil, fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, com juros de mora a partir do trânsito em julgado”.

Em razão do trabalho adicional realizado em grau de recurso, com base no art. 85, §11, do NCPC, majora-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator