



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000319073

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005670-41.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada/apelante KARLA ALONSO CASAMAYOR PINHEIRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Não conheceram do recurso da autora e deram provimento em parte ao recurso do réu, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

SERGIO GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1005670-41.2024.8.26.0008

COMARCA DE SÃO PAULO (FORO REGIONAL DE TATUAPÉ)

**APELANTES: ITAÚ UNIBANCO S/A E KARLA ALONSO CASAMAYOR
PINHEIRO**

APELADOS: OS MESMOS

VOTO 55334

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL - “GOLPE DO FALSO GERENTE” – RECURSOS DE AMBAS AS PARTES. RECURSO DA AUTORA - Ausência de comprovação do recolhimento da taxa judiciária no momento da interposição da apelação - Concessão de prazo para recolhimento do preparo em dobro – Autora que apresentou apenas a guia DARE original que não foi juntada quando da interposição do recurso, sem complementação - Artigo 1.007, § 4º do Código de Processo Civil - Desatendimento da determinação judicial de recolhimento em dobro do preparo pela recorrente - Deserção configurada.

RECURSO DO RÉU - Argumentos do réu que convencem em parte – “Golpe do falso gerente” – Caso peculiar – Evidências de que o falsário que aplicou o golpe é funcionário do banco réu – Ligação que partiu de número pertencente à agência bancária na qual a autora mantém conta – Próprio gerente do banco comunicou à autora a existência de investigação interna sobre a participação de funcionários em golpes bancários, mencionando, inclusive, casos semelhantes envolvendo outros cliente - Instituição bancária incorreu em ilícito ao não garantir a segurança que dela se esperava, permitindo que próprio funcionário se apropriasse de dados bancários sigilosos e sensíveis da consumidora para aplicação de golpes – Fortuito interno - Peculiaridades do caso que indicam a falha na prestação dos serviços bancários – Manutenção da condenação do banco réu à restituição do valor de R\$ 9.000,00 - Culpa exclusiva da vítima e de terceiros afastadas no caso em concreto - Dano moral – Afastamento – Não verificada violação aos direitos de personalidade da autora – Sentença reformada somente para afastar a indenização por danos morais.

SENTENÇA REFORMADA - RECURSO DA AUTORA NÃO CONHECIDO E RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de recursos de apelação interpostos por ambas as partes contra a r. sentença de fls. 258/260, cujo relatório se adota em complemento, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação indenizatória ajuizada por **KARLA ALONSO CASAMAYOR PINHEIRO** em face de **ITAÚ UNIBANCO S/A**, para “*confirmar a tutela e condenar o réu à restituir o valor de R\$ 9.000,00, devidamente corrigido desde o ajuizamento da inicial além de danos morais de R\$ 5.000,00, corrigidos desta data, em ambos os casos com juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação*”. Sucumbente, o banco réu foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, além da verba honorária fixada em 10% sobre o valor corrigido da condenação.

Em seu recurso, o réu sustenta que houve culpa exclusiva da vítima no caso, o que afasta o seu dever de indenizá-la por quaisquer prejuízos suportados. Alega que a autora realizou as transações por vontade própria, com completa desídia, configurando culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II do CDC. Sustenta que as transações impugnadas estavam dentro do padrão de consumo da cliente, o que afasta a tese de falha do banco na prestação de seus serviços, além de as operações terem sido realizadas pela própria autora via “internet banking”, com validação de senha digital, senha da conta e dispositivo “iToken. Pugna, assim, pela reforma da r. sentença recorrida para julgar improcedentes os pedidos iniciais, diante da legitimidade das operações questionadas, descabendo falar-se em devolução de valores ou indenização por danos morais (cf. fls. 263/271).

A autora, por sua vez, recorre adesivamente, pretendendo a ampliação da sua vitória na demanda com a majoração da indenização por danos morais para R\$ 90.000,00, bem como da verba honorária fixada em primeiro grau para 20% sobre o valor da condenação (cf. fls. 310/319).

Recurso do réu tempestivo, preparado e respondido às fls. 288/300.

Recurso da autora tempestivo, desacompanhado do

recolhimento da taxa judiciária. Contrarrazões às fls. 340/345.

Concedido prazo para a autora comprovar o recolhimento do preparo recursal em dobro, sob pena de deserção (fls. 371).

Manifestação da requerente, apresentando somente o comprovante de recolhimento da taxa judiciária realizado à época da interposição do recurso (cf. fls. 374/377).

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenizatória ajuizada pela autora em face da casa bancária, alegando, em síntese, ter recebido ligação telefônica, no dia 15/02/2024, de número por ela reconhecido por ser o da agência bancária onde mantém sua conta. Sustentou que o atendente se identificou como sendo do sistema antifraude do Banco, pedindo à requerente que acessasse sua conta, porque estava havendo tentativa de fraude, e solicitando que realizasse alguns testes a fim de impedir e bloquear os acessos indevidos na sua conta. Aduziu que seguiu as instruções, em razão da confiança de que se tratava de funcionário do banco devido ao número telefônico que entrara em contato, e realizou transferência bancária no valor de R\$ 9.000,00 para a conta solicitada. Após tomar ciência de que tinha sido vítima de golpe, lavrou boletim de ocorrência e tentou resolver extrajudicialmente referido imbróglio, não obtendo sucesso. Daí porque ajuizou a presente ação, pretendendo a restituição do valor discutido e a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Citado, o banco réu alegou que os fatos descritos consistem em fortuito externo e que as transações foram realizadas pela própria correntista, o que afasta sua responsabilidade civil por culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Pugnou pela improcedência do feito.

O feito seguiu seu regular procedimento, sendo proferida a sentença de procedência parcial, em face da qual ambas as partes se insurgem.

Pois bem.

O recurso da autora não pode ser conhecido.

Nos termos do artigo 1.007 do Código de Processo Civil, incumbe ao recorrente comprovar, no ato da interposição do recurso, o recolhimento do respectivo preparo.

O artigo 1.093 das Normas de Serviço da Corregedoria Geral da Justiça, por sua vez, estabelece que:

§3º: “A comprovação do regular recolhimento da taxa judiciária e das contribuições legalmente estabelecidas far-se-á mediante apresentação do Documento Principal, do Documento Detalhe do DARE-SP e do comprovante de pagamento contendo o número da DARE-SP e do respectivo código de barras”; § 4º: “Os recolhimentos da taxa judiciária e contribuições que não observarem as disposições dos parágrafos anteriores não terão validade para fins judiciais”.

Na hipótese discutida, tem-se que, no ato da interposição do recurso, a autora deixou de comprovar o pagamento da respectiva taxa judiciária, razão pela qual foi determinado o recolhimento do preparo em dobro, na forma do artigo 1.007, §4º do Código de Processo Civil, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de deserção (fls. 371).

Ocorre que a requerente deixou de demonstrar o cumprimento da determinação judicial, vez que juntou somente o comprovante do recolhimento da taxa judiciária realizado à época da interposição do recurso, correspondente ao pagamento da guia DARE de fls. 376 (cf. fl. 377), sem complementação do valor a fim de atingir o dobro do preparo.

Dessa forma, decorrido o prazo estabelecido sem o cumprimento do ato processual pela autora, ausente justa causa para a sua não realização e descabido o indeferimento de prazo suplementar para tanto, o reconhecimento da deserção do apelo de fls. 310/319 é medida de rigor.

Nesse sentido, já entendeu este egrégio Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO. PREPARO. Ausência de comprovação do recolhimento da taxa judiciária. Banco réu que apresentou apenas a guia DARE no ato da interposição do recurso. Concessão de prazo para recolhimento do preparo em dobro. Artigo 1.007, § 4º do Código de Processo Civil. Desatendimento da determinação judicial pelo recorrente. Deserção configurada. RECURSO NÃO CONHECIDO. DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Contrato de empréstimo. Alegação do autor que desconhece os contratos que deram origem a cobranças feitas pelos réus e à inclusão de seu nome em cadastros de inadimplentes. Sentença que reconheceu a ausência de relação jurídica entre as partes, declarou a inexigibilidade do débito oriundo dos contratos discutidos, determinou a exclusão definitiva do apontamento do nome do autor em órgãos de proteção ao crédito, condenou os réus a restituírem os valores desembolsados pelo autor, além do pagamento de indenização por dano moral. Ausência de recurso da empresa de cobrança e reconhecimento da deserção do recurso do banco. "Quantum" indenizatório originalmente fixado em R\$3.000,00, que comporta majoração para R\$10.000,00. Sentença reformada. RECURSO DO AUTOR PROVIDO E RECURSO DO BANCO RÉU NÃO CONHECIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007391-45.2020.8.26.0565; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/05/2021; Data de Registro: 21/05/2021)

APELAÇÃO - PREPARO - Apelante que deixou de comprovar o recolhimento do preparo de R\$ 800,00 no momento da interposição do recurso - Determinação de recolhimento do preparo em dobro (R\$ 1.600,00, nos termos do artigo 1.007, caput e § 4º, do CPC) - Apelante que não recolhe o preparo em dobro, limitando-se a dizer que tinha recolhido tempestivamente o preparo e junta guia no valor de R\$ 160,00, valor muito abaixo do preparo original e mais ainda do valor em dobro já determinado - Impossibilidade - Deserção caracterizada - Inteligência do artigo 1007, caput e § 5º, do CPC. Não se conhece do recurso (TJSP; Apelação Cível 1041846-08.2022.8.26.0002; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/02/2024; Data de Registro: 15/02/2024)

O recurso do banco réu, por sua vez, merece parcial acolhida.

Os fatos são, na essência, incontroversos: a autora foi vítima de

fraude, perpetrada por falsários que ligaram para ela de número telefônico de sua agência bancária, que culminou na transferência via PIX para destinatário desconhecido do valor de R\$ 9.000,00.

O cerne da questão se resume na existência ou não de falha na prestação de serviços do banco réu.

Não se discute a aplicação, ao caso vertente, das normas protetivas previstas no Código de Defesa do Consumidor, dentre as quais tem-se a facilitação da defesa dos interesses da parte hipossuficiente em juízo, inclusive com a inversão do ônus probatório quando verificada a verossimilhança de suas alegações (artigo 6º, inciso VIII).

De todo modo, deve-se lembrar que tal premissa não importa no acolhimento irrestrito da versão do consumidor, sendo sempre necessária a análise das peculiaridades do caso concreto a fim de se verificar qual a medida de justiça adequada à hipótese.

No mérito, tem-se que o caso analisado não se amolda aos casos comumente analisados de “golpe da central telefônica” ou “golpe do falso gerente”, nos quais a culpa recai exclusivamente sobre a vítima por agir de forma negligente.

No caso em tela, existem evidências que refutam a tese de culpa exclusiva da autora, notadamente a comprovação de que a chamada fraudulenta foi originada do número telefônico oficial da agência bancária do réu, o que justifica as ações subsequentes da consumidora, que, ao receber uma ligação do número reconhecidamente pertencente à sua instituição financeira, não desconfiou da idoneidade das instruções passadas pelo funcionário para que evitasse o uso fraudulento de sua conta. A confiança depositada pela cliente na legitimidade do contato é, portanto, compreensível e razoável, dado o contexto em que a interação ocorreu.

Há prova ainda nos autos de que o próprio gerente do banco comunicou à autora a existência de investigação interna sobre a participação de

funcionários em golpes bancários, mencionando, inclusive, casos semelhantes envolvendo outros clientes (cf. fls. 43/80). Nas cópias das conversas juntadas, há as seguintes afirmações por parte do próprio gerente do banco réu: *“já estão investigando a agência, toda a agência vai ser investigada pra conseguirmos encontrar quem fez isso”*; *“ocorreu isso com mais clientes”*; *“estamos trabalhando para achar quem fez isso”*; *“foi algum gerente, por isso a inspetoria pediu para eu entrar em contato contigo”*.

Tais circunstâncias, portanto, não apenas corroboram a tese de fortuito interno — caracterizado por falhas na estrutura organizacional do réu —, como também afastam as excludentes de culpa por fato de terceiro ou culpa exclusiva da vítima. A conduta da instituição, ao admitir a possibilidade de infiltração de agentes internos em esquemas fraudulentos, evidencia deficiência grave nos mecanismos de controle e segurança.

De fato, a alegação de culpa da consumidora é insustentável diante da origem institucional do contato fraudulento. O fato de a ligação ter partido do número oficial do banco cria legítima expectativa de veracidade, tornando compreensível que a autora tenha seguido as instruções repassadas. Ademais, não há nos autos qualquer prova que contrarie a verossimilhança da conversa com o gerente, que reconheceu a possibilidade de envolvimento de funcionários. Assim, a transferência via PIX para contas de terceiros não decorre de imprudência da vítima, mas de uma falha operacional direta do réu.

Diante dos fatos, não há que se falar em ausência de culpa da fornecedora, que é responsável pela adequada prestação do serviço, notadamente por força da legislação consumerista vigente e do disposto no artigo 927 do Código Civil, parágrafo único: *“haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”*.

Destaca-se que, no tema da responsabilidade civil das

instituições financeiras, há entendimento jurisprudencial sumulado no âmbito do c. Superior Tribunal de Justiça: *Súmula 479 - “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos”*.

Some-se ao fato de que enquanto instituição que exerce profissionalmente a atividade de fornecimento de serviços relacionados ao sistema bancário, deve se cercar dos cuidados necessários para reforçar a confiabilidade de sua atuação, em atendimento às normas de segurança, controle interno e prevenção de crimes financeiros aplicáveis ao seu negócio (em especial a Resolução CMN 4968/2021), sem descuidar das previsões contidas nas Resoluções BCB 1/2020 e 147/2021, acerca do mecanismo “Pix” e das responsabilidades das instituições participantes/aderentes.

Vale destacar que, conforme o artigo 5º da Resolução CMN 4968/2021, os sistemas de controle interno das instituições financeiras e de pagamento devem prever aspectos relacionados à “identificação e à avaliação de riscos” (inciso II), incluindo a “análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios” (alínea “d”), além de “controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes” (inciso III, alínea “k”).

Nos termos da Resolução BCB 1/2020, as instituições devem promover o bloqueio cautelar, a suspensão ou a rejeição de transações no âmbito do Pix, quando “houver fundada suspeita de fraude, inclusive nos casos em que estiver prestando serviço de iniciação de transação de pagamento” (inciso II do artigo 38), havendo uma seção inteira na mencionada norma (Capítulo X, que vai dos artigos 36 a 39-B) a detalhar os procedimentos de segurança a serem adotados nessas hipóteses.

Especificamente o artigo 39-B dispõe que “os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude”, prevendo em seus parágrafos e incisos que a avaliação da suspeita de fraude deve incluir (§ 1º), dentre outros elementos, “o perfil do usuário

pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários” (inciso IV) que “o bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor” (§ 2º) e que “durante o período em que os recursos estiverem bloqueados cautelarmente, o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor deve avaliar se existem indícios que confirmem embasamento à suspeita de fraude” (§ 5º), cabendo a restituição dos valores ao pagador, pelo MED - Mecanismo Especial de Devolução (inciso I do § 6º).

Daí porque, diante da suficiente demonstração de que o golpe foi viabilizado por meio de recursos internos, era mesmo o caso de reconhecer a inexigibilidade do débito de R\$ 9.000,00 e determinar a sua restituição à autora, tal como feito em primeiro grau.

Em caso semelhantes, já entendeu este egrégio Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO DO RÉU – BANCÁRIO – Golpe do falso funcionário – PRELIMINARES - Instituição financeira que é parte legítima para figurar no polo passivo, eis que a ela é imputada a falha na prestação de seus serviços – Impugnação à gratuidade não conhecida, eis que a autora não foi agraciada com a benesse - MÉRITO - Consumidora que alega ter sido contatada por pessoa se passando por preposto do réu no interior de sua agência, posteriormente recebendo ligação telefônica desse agente, e vindo a realizar operações de empréstimo e repasses a terceiros, com a finalidade de renegociar mútuos anteriores – Narrativa, ainda que inusitada, que não sofreu específica impugnação do réu - Incidência do disposto no artigo 341, segunda parte, do Código de Processo Civil - Afirmação acerca da atuação de correspondentes bancários que abordam clientes no interior da agência bancária, que também não restou infirmada pelo réu - Defeito na prestação dos serviços bancários – Violação ao dever de segurança - Ausência de impeditivo para que golpista agisse no interior da agência bancária - Fortuíto interno – Risco da atividade econômica - Incidência da Súmula nº 479, do E. STJ -Inexigibilidade bem assentada na origem – Dano moral configurado – Quantum reparatório arbitrado em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste

*Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto
- RECURSO DESPROVIDO.*

(TJSP; Apelação Cível 1002621-10.2024.8.26.0002; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

Por outro vértice, a r. sentença recorrida merece reforma no tocante ao arbitramento de indenização por danos morais para que seja afastada a condenação do banco réu.

Isto porque, embora não se negue que a situação vivenciada pela consumidora causou aborrecimentos, não se verifica a ocorrência de lesões aos seus direitos de personalidade, passíveis de reparação extrapatrimonial. Além disso, ainda que de forma involuntária, a autora contribuiu para a perpetração do golpe, ao ela mesma realizar as transferências impugnadas.

Diante disso, a reparação material se afigura suficiente para ensejar, adequadamente, o retorno das partes ao estado anterior, possibilitando a justa reparação dos danos decorrentes do ilícito civil.

Nesse sentido, os precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça:

*Ação indenizatória por danos materiais e morais - Golpe do motoboy - (...) Responsabilidade objetiva do réu - Súmula 479 do STJ - Aplicação da teoria do risco do empreendimento - Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C, do CPC/73 - Incontroversa a utilização do cartão da autora para compras pelo fraudador - Compras realizadas fora do perfil de consumo da requerente - Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada - Reconhecimento de inexigibilidade da metade do débito impugnado pela autora, permanecendo responsável pela quitação da outra metade - Inteligência do art. 945 do Código Civil - **Danos morais - Não ocorrência - Autora contribuiu para a consumação do ato ilícito** - Ação julgada parcialmente procedente - Recurso provido em parte. (Apelação Cível 1005317-82.2021.8.26.0597; Relator Francisco Giaquinto; 13ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 31/08/2022)*

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transações bancárias

*realizadas com o uso de dados pessoais e sigilosos franqueados pelo autor à pessoa desconhecida, que se fez passar por funcionário do banco réu, orientando-o a entregar os cartões magnéticos a outro suposto funcionário, bem como sua senha pessoal e "token" - Fraude conhecida como "golpe do motoboy" - Desídia do correntista na guarda de seus dados verificada - Concomitância da falha na prestação de serviços da instituição bancária, ao não evitar o resultado danoso e impedir transações bancárias atípicas - Culpa concorrente - Responsabilidade do demandado pela restituição, em igual proporção, do prejuízo material sofrido pelo demandante - Art. 945 do Código Civil - **Dano moral, todavia, não configurado - Inexistência de vulneração de direitos da personalidade do autor - Falta de acautelamento do demandante que também favoreceu para a ocorrência da fraude. (...).** (Apelação Cível 1009547-74.2019.8.26.0004; Relator Heraldo de Oliveira; 13ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 10/09/2022)*

Assim, de rigor a reforma da r. sentença recorrida somente para afastar a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Sucumbentes, cada uma das partes fica condenada ao pagamento de metade das custas e das despesas processuais, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios do patrono da parte adversa, arbitrados em 10% sobre o valor do proveito econômico obtido pela autora, em desfavor do banco réu, e em 10% sobre o valor pretendido a título de indenização por danos morais, em desfavor da autora, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Frise-se, para se evitar incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão que a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

decidida” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, não se conhece do recurso da autora e dá-se provimento em parte ao recurso do réu.

SERGIO GOMES

Relator