



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000318099

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019572-70.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOSE FERREIRA DA SILVA NETO, é apelado BANCO C6 S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

HÉLIO NOGUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível (digital)

Processo nº 1019572-70.2024.8.26.0005

Comarca: 2ª Vara Cível – Foro Regional de São Miguel Paulista –
São Paulo

Apelante: José Ferreira da Silva Neto

Apelada: Banco C6 S/A

Voto nº 34.468

Apelação Cível. Ação de rescisão contratual c.c. indenização por danos morais e tutela de urgência. Sentença de improcedência. Inconformismo. Valor da causa que pode ser corrigido de ofício pelo juízo. Inteligência do artigo 292, §3º, do Código de Processo Civil. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autor que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Ausência de identificação e prova da origem da chamada em linha telefônica da instituição financeira. Operações realizadas pelo cliente. Ausência de qualquer elemento que possa caracterizar a falha nos serviços prestados pela ré. Instituição financeira que não pode ser responsabilizada pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido.

Cuida-se de Apelação Cível que objetiva a reforma da respeitável sentença, que, em ação de rescisão contratual c.c. indenização por danos morais e tutela de urgência, julgou-a improcedente. Em razão da sucumbência, condenou o autor, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa (fls. 287/293, mantida pela r. decisão à fl. 343 que rejeitou os embargos de declaração).

O autor, não conformado com a decisão, apela (fls. 303/319).

Alega que a r. sentença comporta reforma porque houve falha na prestação de serviço da ré que permitiu que terceiros desconhecidos obtivessem acesso aos dados pessoais e à transação bancária que havia acabado de efetuar.

Salienta que os golpistas, cientes das condições do contrato firmado, ofereceram termos melhores, o convencendo a realizar pagamento via boleto, que posteriormente descobriu ser fraudulento.

Ressalta que, inicialmente, tentou realizar a transação por meio de PIX, que não foi autorizado em razão do valor da transação, superior ao limite da conta.

Aduz que o banco, embora ciente de que a operação destoava do perfil usual do usuário, não adotou qualquer medida de segurança ou alerta preventivo que assegurasse a legitimidade da transação e evitasse eventual golpe.

Argumenta que só tomou ciência da

natureza fraudulenta do boleto ao se dirigir à agência bancária, ocasião em que foi informado por um funcionário de outra instituição bancária sobre a irregularidade e orientado a procurar as autoridades policiais e os órgãos competentes.

Expõe que é o caso de conceder efeito suspensivo ao recurso, uma vez que é evidente a falha na prestação de serviço da ré, bem como o perigo da demora, já que parte da sua remuneração está sendo destinada a arcar com contrato que jamais usufruiu, considerando que o valor foi transferido para os golpistas.

Defende que a apelada deve responder pela falha na sua prestação de serviço, nos termos do art. 14 do CDC, porque não basta que o banco alegue a existência de sistemas de segurança, sem demonstrar a sua atuação na situação específica dos autos.

Aponta que deu à causa o valor de R\$ 51.697,00, que corresponde a soma do débito que pretende declarar inexigível e na compensação pelos danos morais decorrentes do evento danoso, nos termos do art. 292, V, do CPC.

Realça que o MM. Juízo entendeu por bem alterar o valor da causa sem justificativa aparente, devendo ser revista a r. sentença nesse ponto.

Sustenta que faz jus à indenização pelos danos suportados.

Pugna pelo integral provimento da apelação, para reformar a respeitável sentença.

Em contrarrazões, a parte apelada postula seja negado provimento ao recurso e mantida na íntegra a r. sentença (fls. 321/340).

Recurso tempestivo, isento de preparo (fls. 78/79) e recebido no seu regular efeito.

É o relatório.

Versam os autos sobre “ação de rescisão contratual c.c. indenização por danos morais e tutela de urgência”, em que o autor alega que logo após firmar a contratação de empréstimo consignado, foi contactado por suposto correspondente da ré, afirmando que o valor contratado em breve seria disponibilizado em sua conta.

Explica que na sequência recebeu nova ligação, afirmando que o valor havia sido liberado, momento em que, devido à sua situação financeira, mencionou sua intenção de reduzir o valor da parcela. Assim, a suposta gerente pediu que ele devolvesse o valor que estaria a mais por meio de um pagamento eletrônico via PIX, prometendo ajustar o crédito e consequentemente, reduzir o valor da parcela para adequá-lo às suas condições financeiras.

Ocorre que a transação PIX foi bloqueada pela ré, sendo que a suposta gerente o orientou a comparecer no terminal de autoatendimento para realizar a devolução de maneira diversa. A orientação foi atendida e procedeu com o pagamento de boleto no valor de R\$ 16.039,35. Esclarece que

descobriu a fraude ao se dirigir à agência bancária, porque os contatos da suposta gerente cessaram.

Assim, ajuizou a ação visando a concessão de tutela para a cessação dos descontos, a ser confirmada em sentença, bem como a rescisão do contrato de empréstimo, com a declaração da inexigibilidade e indenização pelos danos morais suportados.

No que toca à irresignação do autor quanto à adequação do valor da causa realizada pelo MM. Juiz “a quo” na r. sentença, não comporta acolhimento.

Como se sabe, pelo artigo 292, § 3º, do Código de Processo Civil, “*O juiz corrigirá, de ofício e por arbitramento, o valor da causa quando verificar que não corresponde ao conteúdo patrimonial em discussão ou ao proveito econômico perseguido pelo autor*”.

No caso, verifica-se que o autor entendeu por mensurar o valor pretendido a título de danos morais em quantia excessiva e incompatível com o caso dos autos (R\$ 30.000,00), o que refletiu no valor da causa, sendo justificada a medida adotada pelo Juízo ao adequar o pedido à realidade dos fatos. Assim, nada há para ser alterado na r. sentença nesse tocante.

Pois bem.

Quanto ao mérito, resta saber de quem é a responsabilidade pelos fatos aqui narrados.

É verdade que, embora o caso envolva relação de consumo (Súmula 297 do C. STJ), as normas

protetivas da parte hipossuficiente não se prestam, por si só, à procedência do pedido em favor do autor.

Por efeito, para a aplicação da inversão do ônus da prova, seria de rigor a verificação da verossimilhança mínima nas alegações trazidas pelo autor quanto à falha na prestação dos serviços, o que não se verificou, pelo que abaixo se expõe, valendo o destaque que há, também, divergência quanto à versão dos fatos contida na inicial, no Boletim de Ocorrência juntado a fls. 30/31 e na reclamação feita junto ao Procon a fls. 34/37.

No caso, o autor afirma que logo após ter formalizado um contrato de empréstimo, por sua vontade, recebeu ligação de pessoa que se identificou como gerente, visando acompanhar o andamento da contratação. É do relato do autor que, na segunda ligação feita pela suposta gerente, comunicou a sua mudança de ideia quanto ao valor do empréstimo contratado, em decorrência do alto valor da parcela e entendeu por mudar as condições que acabará de firmar (fls. 3/4).

Narrando, também, que realizou o procedimento para “readequar” o empréstimo por ele contratado, mediante o procedimento em que foi orientado pela suposta gerente, da falsa central telefônica.

Ou seja, todas as transações somente foram realizadas devido a desídia do autor ao não se certificar da origem das orientações recebidas e certeza de terem partido de canal oficial da instituição financeira ré.

Ora, não há como responsabilizar o banco, pois, evidente que lhe faltou cautela, porquanto, ludibriado por terceiro, ao seguir as orientações no caixa eletrônico sem apuração de quem seriam os responsáveis pelo contato.

Nota-se que o sistema de segurança do banco funcionou a contento, porque como o autor relata, impediu a realização do procedimento por meio de PIX (fl. 4), tendo o autor que se dirigir até terminal de autoatendimento para pagar o boleto que lhe foi encaminhado (fls. 25/26).

No mais, a instituição financeira figurou, e assim permanece, como mantenedora da conta do autor, sendo que igualmente não prospera a sua alegação de que o banco teria agido com desídia ao permitir operação fora do seu padrão de consumo. Até porque, como é do relato, ele procedeu com o bloqueio da operação via PIX, fato que deveria ser um fator de atenção para que o autor redobrasse a cautela.

De curial compreensão, pelos fatos narrados, que foi o autor que não adotou as cautelas mínimas necessárias para aferir a legitimidade das orientações recebidas, de modo que não pode esquivar-se de sua responsabilidade, com fundamento no fato de que houve falha na prestação dos serviços da ré.

Portanto, embora seja aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, não há como se concluir pela responsabilidade da ré, incidindo na hipótese do artigo 14, inciso II, § 3º, do CDC.

Nesse sentido, já decidiu esta E. Corte em

casos análogos:

“RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA IMPROCEDENTE AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – TRANSFERÊNCIA DE VALORES PROMOVIDOS PELA AUTORA, APÓS TRATATIVAS DESENVOLVIDAS PELO TELEFONE – RECORRENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS NECESSÁRIAS PARA EVITAR A TRANSFERÊNCIA DE VALORES QUE ALEGA INDEVIDA - INOCORRÊNCIA DO DENOMINADO "FORTUITO INTERNO" – CIRCUNSTÂNCIA QUE AFASTA A INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 479, NOS MOLDES EM QUE EDITADA PELO C. STJ – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE NÃO DEVE IMPLICAR NO IRRESTRITO ACOLHIMENTO DOS INCONSISTENTES RECLAMOS DEDUZIDOS PELA AUTORA - PLENO ACERTO DA R. SENTENÇA COMO PROFERIDA - REAPRECIÇÃO PORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA - RECURSO NÃO PROVIDO.” (Apelação Cível nº 1004728-89.2022.8.26.0198, E. 16ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Simões de Vergueiro, j. 11/04/2024)

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com ressarcimento

material e moral. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Inadmissibilidade. Golpe. Pix. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor que não implica na imediata inversão do ônus da prova. É fato incontroverso que o valor do empréstimo foi depositado na conta do requerente comprovando a contratação. Ausência de verossimilhança das alegações do autor, quanto ao atendimento ser prestado por canal oficial da instituição financeira, o que não restou comprovado. Dano sem nexo de causalidade com a atividade prestada pela parte requerida, tampouco indicativo de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor afasta a responsabilidade do fornecedor, nos termos do artigo 14, § 3º do CDC. Fortuito externo impede aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Inexistência de ato ilícito e dos consequentes danos materiais ou morais a serem ressarcidos. Sentença mantida. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Recurso não provido.” (Apelação Cível nº 1008055-27.2022.8.26.0009, E. 18ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Hélio Faria, j. 08/04/2024).

“APELAÇÃO - Atribuição de efeito suspensivo - Prejudicado - Ausência de interesse processual e ilegitimidade passiva - Inocorrência - Preliminares rejeitadas - Golpe da falsa central de atendimento - Fraude perpetrada mediante ligação telefônica ao autor por suposto preposto do réu - Não demonstrado que o contato do falsário tenha se dado por meio de linha telefônica comumente utilizada pelo réu - Instalação de aplicativo 'AnyDesk' pelo autor em seu aparelho celular -

Conduta determinante para o êxito da fraude - Terceiro teve ciência dos dados bancários do autor e, então, acessou a sua conta corrente - Operações que não destoam do padrão de utilização do requerente - Ausência de falha imputável ao banco - Culpa exclusiva do autor e fato de terceiro que afastam o dever de indenizar do réu - Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC - Danos material e moral não verificados - Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos e condenar o autor ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários da parte adversa, observada a gratuidade - Recurso provido". (Apelação Cível nº 1000367-55.2023.8.26.0372; E. 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Mendes Pereira; j. 15/12/2023).

À vista destas considerações, mantém-se inalterada a sentença, tal como lançada, majorada a verba honorária para 15% do valor da causa, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, observado o disposto no art. 98, §3º, do CPC.

Ante o exposto, por meu voto, nega-se provimento ao recurso.

Hélio Nogueira
Relator