



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000335416

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008822-69.2024.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante RENALDO MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 11ª 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 Exmos. Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 3 de abril de 2025

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO Nº 1008822-69.2024.8.26.0664

COMARCA DE SÃO VOTUPORANGA

APELANTE: RENALDO MARTINS

APELADO: ITAÚ UNIBANCO S.A.

JUIZ: RODRIGO FERREIRA ROCHA

Voto nº 827

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. PRELIMINAR. Alegação de inadmissibilidade do recurso, por ofensa ao princípio da dialeticidade recursal, afastada. MÉRITO. Autor vítima de “golpe da falsa central de atendimento”. Aplicação do CDC. Contato telefônico de fraudador relatando suposta transação indevida na conta do autor. Fraudador que orientou o requerente a realizar operação para, supostamente, bloquear referida transação. Orientações enviadas em aplicativo de mensagens por número de telefone celular não identificado e que não integra os canais oficiais de comunicação da instituição financeira. Transações efetuadas sob orientação do fraudador que não fogem ao padrão de movimentação bancária do autor. Elementos dos autos que não permitem o reconhecimento de falha na prestação de serviços. Autor que contribuiu diretamente para a fraude. Excludente de responsabilidade configurada. Art. 13, parágrafo 3º, inciso II, do CDC. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 172/176 dos autos da *ação de obrigação de fazer c.c danos materiais e morais*¹ ajuizada por RENALDO MARTINS MORENO em face de ITAÚ UNIBANCO S.A., por meio da qual o MM. Juiz julgou improcedentes os pedidos iniciais, condenando o autor ao pagamento e reembolso das despesas processuais abertas ou suportadas pela parte vencedora, e ao pagamento de honorários arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

¹ R\$ 135.530,00 em setembro de 2024.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Recorre o autor (fls. 179/188).

Recurso tempestivo e dispensado de preparo (gratuidade judiciária concedida às fls. 176), respondido (fls. 192/205, com preliminar de não conhecimento por ofensa ao princípio da dialeticidade recursal).

Manifestação do banco, informando que tentativa de recuperação do valor pago via PIX por MED foi infrutífera (fls. 208/216).

Houve oposição ao julgamento virtual por parte do apelado (fls. 218)

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

O autor narrou na petição inicial que, em 28/05/2024, recebeu uma ligação em seu celular de uma pessoa que se identificou como atendente da central do Banco Itaú, informando que alguém teria tentado efetuar o adiantamento do pagamento de seu 13º salário e, caso o autor desconhecesse tal operação, poderia realizar o cancelamento, mas, para isso, seria necessário um procedimento. Como o autor negou ter feito a transação, recebeu protocolos por meio do aplicativo *whatsapp*, que precisavam de confirmação. Ocorre que no dia seguinte o autor se dirigiu até a agência bancária e, por intermédio do gerente, descobriu movimentações indevidas em sua conta, com o pagamento de três títulos, totalizando R\$ 3.530,00. Tentou imediatamente reverter o prejuízo, porém foi orientado apenas a registrar o boletim de ocorrência, sem que outras providências fossem tomadas pelo réu, apesar da evidente falha de seu sistema de segurança. Daí o ajuizamento da presente demanda, buscando a condenação do réu ao ressarcimento dos danos materiais sofridos, no valor de R\$ 3.530,00, e ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais compensatórios.

Após contestação (fls. 52/156) e réplica (fls. 165/171), sem interesse das partes na produção de outras provas, sobreveio a sentença, entendendo o MM. Juiz pela improcedência, com a consideração de que

“(...) Aduz a parte autora, genericamente, que, no dia



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

28/05/2024, recebeu uma ligação a informando sobre uma suposta tentativa de adiantamento do pagamento do 13º salário, sendo em seguida enviados protocolos pelo aplicativo WhatsApp, pendentes de confirmação.

No presente caso, conforme demonstrado em sede de contestação, houve culpa exclusiva da parte demandante que promoveu as transferências bancárias sem observar os protocolos de segurança, conforme relato da petição inicial e do Boletim de Ocorrência de p. 19/23.

Desse modo, não se verifica falha nos serviços prestados pela parte ré. O que se tem é que alguém enganou a parte autora, que acabou promovendo as transações objeto da lide. Ou seja, foi a parte autora que forneceu todos os meios para que praticassem o crime.

Portanto, não se trata de clonagem de conta, fraude etc., mas sim descuido da parte autora que realizou as operações indicadas pelos estelionatários.

A parte autora poderia ter desconfiado do contato, haja vista a vasta divulgação desse tipo de golpe nas mídias, inclusive nas plataformas digitais da parte ré. Poderia, ainda, ter obtido maiores informações junto à instituição financeira, pelos diversos canais oficiais de atendimento disponíveis. Nada disso foi feito, a indicar que a parte autora não agiu com a devida diligência que se espera, dentro de um padrão médio de conduta.

Golpes tais como o apresentado infelizmente têm se tornado cada vez mais comuns, sendo amplamente divulgados na mídia. Houve culpa exclusiva da parte autora, excluindo com isso a responsabilidade objetiva da parte ré.

Ora, não se verifica nexos causal que ligue a parte ré à conduta criminosa, com seu respectivo dano.

Como asseverado pela parte ré, não houve falha na prestação de serviços, considerando que a parte autora realizou as transações para o terceiro fraudador.

Destarte, por total ausência de responsabilidade pelo dano ocasionado, de rigor a improcedência da presente ação em relação à parte ré.

(...)"

Inconformado, recorre o autor, sustentando, em síntese, que não há que se falar em culpa exclusiva de sua parte. Alega que “*não repassou valores ou fez qualquer transferência aos terceiros fraudadores*”, tendo as operações sido feitas pelos golpistas, que só tiveram acesso ao sistema do banco em decorrência de evidente falha de segurança. Afirma que “*a fraude perpetrada com o uso dos serviços do réu é fortuito interno*”, incidindo a Súmula 479 do STJ. Pede, assim, o provimento do recurso, com o julgamento de integral



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

procedência da demanda.

De início, rejeito a alegação preliminar, deduzida em sede de contrarrazões, de não conhecimento do recurso de apelação do autor por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

De acordo com o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado; no caso, vê-se que o apelante efetivamente direcionou a sua argumentação para o que consta da sentença vergastada, promovendo a exposição dos fatos e do direito e apresentando os elementos que ensejariam, a seu ver, a reforma do *decisum*, com explícita delimitação do seu pedido.

Conhecido, o recurso não comprova provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Entretanto, sendo controvertidos os fatos alegados, a responsabilização objetiva não dispensa a prova do nexo de causalidade entre a conduta do suposto agente e o dano. E, na hipótese, o autor não logrou demonstrar qual teria sido a falha da instituição financeira no evento narrado.

O único elemento de prova sobre o golpe narrado na inicial é o vídeo com o registro de conversa de *whatsapp*, cujo link está em fls. 4. Da gravação se verifica que o número de que se originou a ligação recebida pelo autor (+5511967420236) não estava identificado, tratando-se de número de telefone celular sem foto de perfil, simplesmente com o recado visível de “atendimento 30 horas”.

Embora o número do celular do autor da ligação em nada se assemelhasse ao número oficial do réu, ou de sua central, o apelante afirma que seguiu as orientações do fraudador na ligação telefônica recebida e realizou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

os procedimentos que culminaram na ocorrência da fraude.

Note-se que em nenhum momento o apelante alega que o autor da ligação tivesse demonstrado conhecimento de qualquer dado pessoal ou qualquer dado bancário seu, o que poderia indicar eventual acesso ilícito às suas informações sob a guarda do banco. Por outro lado, exame dos extratos juntados com a inicial em fls. 24/26 mostra que as transações realizadas pelo golpista não divergiam do padrão de movimentação da conta bancária do requerente.

Não há nos autos, assim, demonstração de qualquer conduta do réu que tenha contribuído para a ocorrência da fraude. Pelo contrário, constata-se que o resultado danoso decorreu de culpa exclusiva de terceiro e do autor, que, induzido pelo golpista, agiu de forma imprudente.

Como é cediço, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É justamente o caso dos autos, restando, por conseguinte, afastada a responsabilidade do réu.

Nesse sentido, é o posicionamento deste E. Tribunal de Justiça em casos semelhantes:

*“Ação indenizatória por danos materiais e morais. Ilegitimidade passiva ad causam - A pretensão da autora funda-se na existência de falha na prestação do serviço do réu, viabilizando a atuação de fraudadores acarretando os danos por ela experimentados - Pertinência subjetiva passiva bem evidenciada - Preliminar repelida. - Ação indenizatória por danos morais e materiais - Depósitos bancários - Alegação de depósitos bancários equivocados efetuados por fraudador em conta corrente da autora, com pedido de estorno - **Responsabilidade objetiva da instituição financeira, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC - Culpa exclusiva da vítima (autora), que rompe o nexo causal - Transferências bancárias efetuadas pela autora, sem se cercar das cautelas necessárias confirmando de fato as operações bancárias - Inexistência de falha na prestação do serviço do Banco réu - Rompimento do nexo causal bem evidenciado - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu - Sentença reformada - Recurso provido. Recurso provido.**”*

(TJSP; Apelação Cível 1003049-79.2017.8.26.0505; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Privado; Foro de Ribeirão Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 27/01/2020; Data de Registro: 27/01/2020). (g.n.)

*DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO SOMENTE DO RÉU. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Inconsistência. Teoria da asserção. Legitimidade passiva configurada a partir da alegação do consumidor, atribuindo responsabilidade ao réu. A análise de caracterização ou não da responsabilidade diz respeito ao mérito. 2. Golpe da falsa central de atendimento. Autora que foi vítima de "falsa central de atendimento", tendo terceiro entrado em contato por ligação telefônica, informando a realização de empréstimo em seu nome, e que para o cancelamento precisaria devolver o valor. Pix efetuado pela autora para terceira pessoa, sem qualquer ligação com o banco. **Autora que contribuiu para a prática fraudulenta. Embora a responsabilidade do banco seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexó direto de causalidade. Culpa exclusiva da autora caracterizada, e dolo de terceiro. Falha de prestação de serviços do banco não configurada.** 3. Recurso provido, julgando-se a ação improcedente e condenando-se a autora ao pagamento dos encargos de sucumbência.*

(TJ-SP - Apelação Cível: 10367763920248260002 São Paulo, Relator: José Wilson Gonçalves, Data de Julgamento: 03/12/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 03/12/2024). (g.n.)

*AÇÃO INDENIZATÓRIA – Autora que foi vítima do golpe da "falsa central" – Sentença de improcedência – Insurgência da autora – Descabimento – Contato telefônico de fraudador relatando suposta transação indevida na conta da autora – Fraudador que orientou a requerente a realizar diversas transações para, supostamente, bloquear o saldo de sua conta bancária – Orientações enviadas em aplicativo de mensagens por telefone que não integra os canais oficiais de comunicação da instituição financeira – **Ausência de adoção de cuidados básicos diante do procedimento duvidoso indicado pelo fraudador – Padrão de diligência mínima que exigia a busca de orientação por meio de canal oficial do banco antes de concretizar as transações – Elementos dos autos que não permitem o reconhecimento de falha na prestação de serviços – Dano moral não configurado – Autora que contribuiu diretamente para a fraude – Ausência de demonstração de que a requerente tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem – RECURSO NÃO PROVIDO.***

(TJ-SP - Apelação Cível: 10307531120238260003 São Paulo, Relator: Renato Rangel Desinano, Data de Julgamento: 03/07/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

03/07/2024). (g.n)

Excluída a responsabilidade do réu, inexiste obrigação de indenizar o autor.

Ante o exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso.

Majoro a condenação do autor em honorários advocatícios para 11% sobre o valor atualizado da causa, à luz do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC, observada a suspensão da exigibilidade diante da gratuidade judiciária concedida na sentença (fls. 176).

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora