



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000343040

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035826-67.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FÁTIMA DOS REIS FRANCISCO DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL 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) E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 3 de abril de 2025

WALTER FONSECA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO N° 42.797

APELAÇÃO N° 1035826-67.2023.8.26.0001

COMARCA: SÃO PAULO — 3ª V.C. FR. REG. DE SANTANA

APELANTE: FÁTIMA DOS REIS FRANCISCO DA COSTA

APELADO: BANCO DO BRASIL S.A.

MM. JUIZ DE 1º GRAU: Carlos Alexandre Böttcher

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – IMPROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA – DESCABIMENTO – Autora que seguiu rigorosamente as instruções de meliante que se passava por preposto da instituição financeira ré, dirigindo-se para caixa eletrônico para realização de supostos procedimentos visando a preservação de sua conta bancária, resultando na realização de transferências bancárias ilícitas favorecendo terceiros. Ausência absoluta de cautela pela correntista, que poderia, pela simples consulta de extrato bancário, ter percebido que a versão trazida pelo fraudador de existência de transação irregular em sua conta era inverídica. Meios utilizados pelo criminoso bastante comuns no tipo de fraude como a ocorrida no presente caso, que é de conhecimento público, ressaltando-se que a autora se trata de pessoa instruída, ostentando a condição profissional de pedagoga, de forma que inegável que agiu a requerente de forma incauta no episódio. Extrato bancário acostado aos autos que demonstra a existência de operações bancárias anteriores efetuadas pela autora em valores expressivos, que não destoam significativamente das operações bancárias fraudulentas em questão, de forma a não ser facilmente perceptível ao banco requerido que se tratava de transações bancárias ilegítimas, bem como incontroverso que as transações de cartão de crédito impugnadas foram efetuadas pela própria autora, ainda que ludibriada pelo meliante, com o uso de cartão e senha pessoal. Ausência de demonstração de falha nos serviços prestados pelo banco apelado no caso, que em nada contribuiu para a perpetração da fraude ocorrida, razão pela qual não deve responder pelos prejuízos experimentados pela autora no episódio, seja a qualquer título. Culpa exclusiva da vítima configurada no caso (art. 14, §3º, inc. I e II, do CDC). Sentença mantida. Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios.

Vistos...

Ação de indenização por danos materiais e morais,
decorrente de alegada fraude bancária, julgada improcedente



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(fls. 492/497).

Inconformada, a autora interpõe recurso de apelação, no qual defende que as transações financeiras fraudulentas em questão destoam do seu perfil de consumo, conforme restaria comprovado pelos extratos de conta corrente e de cartão de crédito acostados ao feito, de modo que insiste pela falha da instituição financeira ré ao permitir a efetivação de tais operações bancárias, destacando que isso somente foi possível em virtude do vazamento de seus dados pessoais e bancários, que foram utilizados pelo meliante na abordagem com a autora. Acrescenta que, independentemente de ter sido vítima de ato criminoso, deve responder a instituição financeira ré pelos danos suportados pela requerente em decorrência de tais ilícitos, consoante dispõe a Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Persegue, nos aludidos termos, a condenação do banco requerido a ressarcir os prejuízos financeiros que suportou e ao pagamento de indenização por danos morais em virtude do ocorrido (fls. 500/509).

Tempestivo, preparado e respondido, o recurso está pronto para julgamento.

A autora manifestou oposição ao julgamento do recurso em sessão virtual (fls. 548).

É o relatório.

O recurso deve ser desprovido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Segundo se infere do relato da petição inicial, a autora recebeu ligação de suposto atendente do banco apelado comunicando que a conta corrente da requerente teria sido desfalcada em R\$ 10.000,00, assim como seu cartão já estaria bloqueado em virtude de fraude, sendo orientada a autora pelo hipotético preposto do réu a comparecer a uma agência do banco apelado para realização de procedimento a fim de preservar sua conta bancária, instruções que vieram a ser rigorosamente acatadas pela requerente, que também teria recebido novas orientações do suposto preposto do réu quando a autora se encontrava em caixa eletrônico existente em agência da instituição ré, tendo permanecido por cerca de uma hora e meia naquela agência, até que o seu aparelho celular ficou sem bateria, tendo a apelante retornado para a sua residência.

Prossegue a autora na descrição dos fatos na inicial a asserir que, no dia seguinte, foi novamente contatada pelo suposto funcionário do banco apelado para a continuidade dos procedimentos para cancelamento da hipotética fraude, novamente vindo a seguir estritamente as orientações daquele, sendo expresso ao final pela mesma pessoa referida que a conta bancária da autora ficaria doze horas inativa, tendo a apelante comparecido no dia seguinte à agência em que tem conta para conversar com o seu gerente, momento em que lhe foi informado a realização de empréstimo bancário em seu nome, no valor de R\$ 12.898,00, e transferência de R\$ 20.000,00 para conta de pessoa terceira que desconhece, além de transações de cartão de crédito que somadas atingiram R\$ 36.686,52, operações financeiras que não reconhece.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Em virtude disso, buscou a autora a solução do impasse com o banco requerido pela via administrativa, sem êxito, contudo, razão pela qual ajuizou a presente ação, defendendo o vazamento de seus dados pessoais pelo banco requerido, de forma que, em virtude da alegada falha de prestação de serviços pela instituição financeira ré, imputa a apelante a responsabilidade do banco apelado pelo prejuízo financeiro que suportou, além de postular a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Todavia, conforme ponderado na bem fundamentada r. sentença prolatada, não há prova alguma produzida nos autos que venha a demonstrar a contribuição do banco apelado, seja de forma ativa ou omissiva, para a consecução da fraude perpetrada, tendo em vista que a própria autora enfatiza ter seguido estritamente as orientações que lhe foram fornecidas pelo criminoso que se passava por preposto da instituição financeira ré, fato que veio a permitir inquestionavelmente a concretização das operações financeiras impugnadas na presente demanda.

Outrossim, não há se falar em falha da instituição financeira pelo fato de se tratar de operações bancárias que não se coadunam com o perfil da correntista, considerando que, conforme se observa do extrato bancário acostado às fls. 43/60, se percebe a realização de transferências bancárias pela autora anteriores às operações ilícitas em questão em quantias significativas, fato também observado pela r. sentença, como, exemplificativamente, Transferências (TED) de R\$ 22.000,00 e R\$ 90.000,00 (fls. 55), ocorridas em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

abril de 2023, mês imediatamente anterior àquele em que ocorreu a fraude em questão.

E no que toca às operações de cartão de crédito em questionamento, como devidamente assentado pelo magistrado *a quo* na r. sentença, conforme se extrai do relato da autora no momento da confecção de Boletim de Ocorrência (fls. 89/91), é inegável que a realização dessas transações foi efetuada pela autora, ainda que ludibriada pelo criminoso, com o uso de cartão e senha.

Destarte, a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça é inaplicável ao presente caso, considerando que não se vislumbra no episódio alguma falha de prestação de serviços pelo apelado que tenha contribuído para a perpetração da fraude ocorrida, tratando-se de hipótese de excludente de responsabilidade, ante a culpa exclusiva da vítima, nos termos da previsão legal do artigo 14, §3º, incisos I e II, do Diploma Consumerista.

Destaca-se, por fim, ser inegável a ausência absoluta de cautela da autora ao dar crédito às abordagens de fraudador que se passavam por representante da instituição financeira demandada, sendo do conhecimento público as artimanhas criadas por criminosos nesse sentido, bem como a não utilização de certos canais de comunicação pelas instituições financeiras para tratar de supostas fraudes, ressaltando-se que a autora se trata de pessoa instruída, exercendo atividade profissional como pedagoga; se tivesse a requerente meramente consultado seu extrato bancário, confirmaria que não havia nenhuma operação bancária irregular quando da abordagem do estelionatário,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

como fez crer o meliante no primeiro contato com a apelante, tendo esta ainda retornado à agência bancária no dia seguinte para continuidade das operações bancárias que se mostraram espúrias, não tendo em nenhum momento procurado o gerente ou funcionário da instituição ré para se certificar da veracidade das informações que lhe foram transmitidas pelo criminoso, mesmo tendo plena oportunidade de assim agir, pois tinha comparecido presencialmente na agência para a realização de tais transações ilícitas.

Nesse contexto, o conjunto probatório produzido pela própria autora no feito não favorece as suas pretensões na demanda, de modo que não há se falar em qualquer tipo de indenização devida à apelante pelo banco requerido.

Logo, deve remanescer intangível a r. sentença proferida.

Por fim, necessário atentar para a necessidade de majoração da verba honorária destinada aos patronos da parte vencedora.

Na esteira do § 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil em vigor: *"O tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação dos honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§2º e 3º para a fase de conhecimento"*.

Sendo assim, fixados em primeira instância os
Apelação Cível nº 1035826-67.2023.8.26.0001 - São Paulo - VOTO Nº 7/8



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela autora em 10% do valor atualizado da causa, de rigor a majoração da verba de sucumbência para 12% sobre a mesma base, considerando-se o trabalho adicional dos patronos do banco requerido nesta sede recursal.

Pelo exposto, **nega-se provimento ao recurso, com a majoração da verba honorária devida pela requerente para o patamar de 12% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil em vigor.**

WALTER FONSECA
RELATOR