



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000345084

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001411-51.2023.8.26.0553, da Comarca de Santo Anastácio, em que é apelante MIGUEL CESAR DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1001411-51.2023.8.26.0553

Apelante: Miguel Cesar de Souza

Apelado: Banco Itaú Consignado S/A

Comarca: Santo Anastácio – Vara Única

Juiz de Direito: Dr. Rodrigo Antonio Franzini Tanamati

Voto nº 2215

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO
DESPROVIDO.**

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação interposto por Miguel Cesar de Souza contra sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais em ação contra Banco Itaú Consignado S/A. O autor alegou ter sido induzido a erro ao contratar empréstimo consignado, acreditando estar cancelando negócio jurídico indevido. Requereu a nulidade das transações e a condenação do réu à restituição em dobro das parcelas e ao pagamento de danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviço por parte do banco, que justificasse a nulidade das transações e a responsabilização por danos.

III. Razões de Decidir

3. A relação jurídica entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. Não ficou evidenciada falha no sistema de segurança do banco, pois as operações foram realizadas pelo titular da conta mediante confirmação de identidade.

4. A culpa exclusiva da vítima foi configurada, uma vez que o autor seguiu comandos de terceiros desconhecidos, autorizando transações em sua conta bancária. Não há responsabilidade da instituição financeira, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido. Majoração dos honorários de sucumbência para 15% sobre o valor da condenação, ressalvada a gratuidade de justiça concedida.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do fornecedor de serviços é afastada em caso de culpa exclusiva da vítima. 2. A contratação por meio eletrônico é válida quando realizada com autenticação biométrica e geolocalização.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 85, § 2º e § 11.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1008479-29.2023.8.26.0011, Rel. Irineu Fava, 17ª Câmara de Direito Privado, j. 07.08.2024.

TJSP, Apelação Cível 1025716-17.2021.8.26.0506, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV, j. 19.08.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Miguel Cesar de Souza**, contra a r. sentença de fls. 219/226, que julgou improcedentes os pedidos iniciais nos autos da ação proposta em face de **Banco Itaú Consignado S/A**, cujo relatório se adota nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido formulado por MIGUEL CESAR DE SOUZA em face do BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A., nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como em honorários advocatícios da parte contrária, que arbitro em 10% do valor atualizado da causa, nos termos do parágrafo 2º do artigo 85 do CPC, ressalvada a cobrança em razão da gratuidade concedida”.

Alega o autor que foi induzido a erro no momento da contratação, tendo em vista que acreditava estar cancelando negócio jurídico indevido. Ainda, aduz que a INSS/PRES nº 28/2008 proíbe a contratação por idoso de empréstimo consignado mediante biometria facial. Por fim, afirma que o golpe foi perpetrado por falha na prestação de serviço da ré, devendo essa reparar os danos causados. Assim, requer a nulidade das transações, e consequente inexigibilidade dos seus débitos, bem como a condenação do réu a restituir em dobro as parcelas do empréstimo e ao pagamento de danos morais.

Contrarrazões (fls. 244/271).

Recurso tempestivo e isento de preparo, em razão da gratuidade concedida (fls. 37).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, a relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula no 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

In casu, a parte autora foi contatada via WhatsApp por supostos prepostos do banco, cenário em que fora questionado se desejava o cancelamento do contrato de cartão de crédito com margem consignável (RMC).

Ocorre que se cuidava do golpe de falsa central de atendimento, em que estelionatários se passam por funcionários de instituições financeiras, com o objetivo de ganhar a confiança e obter vantagens dos correntistas.

No contato realizado, o autor anuiu quanto à exclusão do cartão RMC mantido com a ré, sendo convencido pelo golpista a seguir procedimento para cancelamento da operação indesejada, quando em verdade estava contratando novo negócio jurídico.

Nesta senda, o autor foi orientado de que receberia crédito em conta no valor de R\$ 21.714,51, mas esse total seria utilizado para: a) quitar e cancelar a linha de crédito RMC, mediante transferência do valor de R\$ 16.468,51 para terceiro beneficiário (JFO ASSESSORIA LTDA – CNPJ de nº 50.592.364/0001-86), Banco 007, Agência 0001, conta 00029035322-0); b) restituir valores indevidamente debitados em sua conta (reparação material no valor de R\$ 5.246,00).

Contudo, verificou posteriormente que o cartão com margem consignável não foi excluído. Ainda, verificou que havia contratado indevidamente empréstimo consignado, sob as seguintes condições: contrato de nº 63547868, no valor de R\$ 21.714,51, celebrado em 06/2023, em 84 parcelas de R\$ 553,72 (fls. 33, 71/79 e 149/157).

Embora o apelante alegue falha de segurança no sistema bancário da ré, e que fora induzido a erro, as circunstâncias narradas, bem como as provas apresentadas demonstram ausência de cautela do consumidor que descumpriu com o seu dever de cuidado e vigilância.

Ainda, é cediço que as instituições financeiras não exigem transferência de valores em benefício de terceiros desconhecidos para bloqueio de procedimentos fraudulentos, nem para qualquer outro procedimento por questões de segurança.

Desse modo, sendo o autor maior e capaz, deveria ter se atentado para a tentativa de golpe, vez que o contato fora realizado fora dos canais oficiais do banco, e notificado a ré para que investigasse a situação antes de qualquer outra medida.

Outrossim, restou demonstrada a validade da contratação, porquanto essa foi realizada mediante coleta de biometria facial, com informação de geolocalização e IP do aparelho do autor, bem como fornecimento de documentos pessoais (fls. 70, 71/79 e 148, 149/157). Também foi possível verificar que a ré procedeu com a transferência do valor do empréstimo para a conta bancária do autor (fls. 80 e 158).

Além disso, não ficou evidenciada o vazamento de informações pela ré, tendo em vista que o acesso aos dados pessoais foi passado pelo próprio autor (fls. 3), tampouco foi demonstrada qualquer falha no sistema de segurança da instituição financeira, pois as operações foram realizadas pelo titular da conta bancária, mediante a confirmação da sua identidade.

À vista disso, uma vez que o apelante seguiu comandos de terceiros desconhecidos e acabou autorizando transações em sua própria conta bancária, restou configurada a culpa exclusiva da vítima, o que exclui a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse mesmo sentido, veja-se julgados deste Tribunal de Justiça de São Paulo:

“Apelação – Ação declaratória c.c. indenização - Fraude bancária - Golpe da "falsa central telefônica" - Sentença de procedência - Atuação de terceiro e culpa

exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido do correntista que segue orientações de terceiro fraudador e permite acesso aos dados pessoais e bancários - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à instituição ré - Recursos providos para julgar improcedente a ação.” (TJSP; Apelação Cível 1008479-29.2023.8.26.0011; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data de Registro: 22/08/2024)

“APELAÇÃO. BANCO. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. FORTUITO EXTERNO. FALTA DE CAUTELA DO AUTOR. RESPONSABILIDADE DA RÉ NÃO CARACTERIZADA. AUSÊNCIA DE FALHA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. 1. Autor que foi vítima do "golpe do falso funcionário", ao receber ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionário do banco requerido, informando tentativa de transação fraudulenta na conta bancária dele (...) 3. O caso em apreço que possui particularidade que o caracteriza como fortuito externo. Informação prestada pelo autor que propiciou o cometimento da fraude. Ausência de qualquer participação da instituição financeira requerida, tampouco falha no sistema de segurança da casa bancária. 4. Ausência de indícios de vazamento de dados do autor, mas falta de diligência dele ao acreditar que falava com funcionário do banco. Afastada a responsabilidade civil da instituição financeira. Fatos que decorreram de fato de terceiro e culpa exclusiva do consumidor. 5. Mantida a sentença. Recurso a que se nega provimento.” (TJSP; Apelação Cível 1025716-17.2021.8.26.0506; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/08/2024; Data de Registro: 19/08/2024)

Com efeito, há evidente quebra de nexo de causalidade entre os prejuízos suportados pelo consumidor e a conduta do banco, o que afasta o dever de indenizar.

Ainda, nota-se que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

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

O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem adotado este entendimento quando predominantemente reconhece "a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum" (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j de 1.12.2003).

Como consta da sentença às fls. 221/225:

“Caberia à parte ré comprovar a autenticidade do contrato de empréstimo que deu origem aos débitos apontados na inicial, o que, de fato, ocorreu.

(...)

Por sua vez, a parte requerida colacionou aos autos cédula de crédito bancário na qual se observa a assinatura do autor foi tomada a partir da biometria facial (processo de formalização 647a4fd8d327434175d85ecc), o que indica que o contrato de fato foi firmado pela demandante (fls. 70/79). É certo que tais documentos gozam de presunção relativa de veracidade, contudo, uma vez apresentados, cabia à parte autora ao menos rebater especificamente o seu conteúdo e demonstrar que eles não condizem com a realidade. Entretanto, limitou-se a reafirmar que não solicitou o empréstimo e sequer impugnou, em réplica, a fotografia pessoal ("selfie") que por ela foi enviada ao réu. A alegação de que constou seu estado civil no contrato como solteiro, quando na verdade é casado, não merece guarida, pois não trouxe aos autos qualquer documento idôneo para comprovação.

Logo, é possível concluir pela existência da relação jurídica entre as partes, haja vista que o requerido colacionou aos autos o contrato de empréstimo digital, no qual consta a foto do autor enviada para confirmação por biometria facial, as cópias dos documentos pessoais, o número do IP e a localização do aparelho celular utilizado para celebração do contrato, além de comprovante de transferência bancária em conta titularizada pelo autor (fls. 80).

Malgrado os argumentos expostos na exordial, restou comprovada a existência e higidez da relação jurídica obrigacional estabelecida entre as partes, regularmente validada mediante autenticação eletrônica selfie.

Ressalto, ainda, que nos termos da Instrução Normativa INSS nº 28/2008, é permitida a contratação por meio eletrônico, mediante autorização dada pelo mutuário para que o pagamento das parcelas ajustadas seja realizado mediante descontos junto ao benefício previdenciário dele:

Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que:

(...)

III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência.” (g.n.)

Por fim, observo que ainda não houve a comprovação da devolução dos valores pelo autor, visto que o documento juntado às fls. 30 indica como beneficiário da TED terceiro estranho aos autos (JFO ASSESSORIA LTDA).

Deste modo, a responsabilidade pelo evento danoso não pode ser imputada ao réu, pois não está caracterizada nenhuma falha na prestação de seus serviços. Trata-se de hipótese de culpa exclusiva do terceiro estelionatário e do próprio autor, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Ressalta-se que a parte autora agiu em desacordo com as normas mínimas de segurança informadas pelas instituições financeiras ao seguir as orientações recebidas por WhatsApp, de número não oficial da instituição

financeira e efetuar a transferência de valores sem confirmar se realmente seriam utilizados para liquidar a operação do cartão consignado emitido pelo Banco BMG S.A., vez que não consta o nome deste como beneficiário da TED.

Por fim, saliento que as demais teses veiculadas pela parte requerida não tiveram o condão de afastar a convicção no sentido da procedência do pleito autoral, nos termos da fundamentação acima lançada”.

Portanto, o recurso de apelação fica desprovido, cabendo a majoração dos honorários de sucumbência devidos pelo réu, na forma do art. 85, §11, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal.

Em sentença, os honorários advocatícios foram arbitrados em 10% sobre o valor da condenação e, pelo presente, ficam majorados para 15% sobre o mesmo referencial, ressalvada a gratuidade de justiça concedida.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso do autor, nos termos da fundamentação supra.**

**GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR**