



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000346598

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025007-94.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante AMAILTON BARBOSA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

SERGIO GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1025007-94.2024.8.26.0564

COMARCA DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

APELANTE: AMAILTON BARBOSA PEREIRA

APELADO: BANCO DO BRASIL S/A

VOTO 55812

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - “GOLPE DA FALSA COMPRA” - TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA REALIZADA A CONTA DE TERCEIROS - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor não importa em automático acolhimento da pretensão da parte hipossuficiente - Peculiaridades do caso concreto a afastar a responsabilidade da instituição bancária pelo ocorrido - Pretensão do autor à responsabilização do banco requerido pela fraude da qual foi vítima - Autor não adotou as cautelas esperadas do “cidadão médio”, acreditando em conteúdo de mensagem de SMS e em informações prestadas por pessoa desconhecida em contato telefônico, passando a agir sob a orientação dos fraudadores - Transferência de elevado importe para uma conta indicada pelos criminosos, de titularidade de pessoa física desconhecida - Conduta do próprio autor, de dirigir-se até a agência e realizar a transferência por meio de caixa eletrônico, com uso de senha especialmente liberada para tal transação, foi apta a inviabilizar qualquer suspeita, pelos prepostos da instituição bancária ou pelos mecanismos de segurança de seu sistema informatizado, acerca da regularidade da ocorrência - Ausência de responsabilidade da instituição bancária pelos fatos tratados nesta demanda - Nexos causal rompido - Culpa exclusiva da vítima e de terceiros - Precedentes - Pretensão de restituição que deve ser deduzida em face dos reais beneficiários da quantia, sem prejuízo de eventual responsabilização na esfera criminal.

RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de apelação interposta por **AMAILTON BARBOSA PEREIRA** contra a r. sentença de fls. 257/260, cujo relatório se adota em complemento, em que julgados improcedentes os pedidos formulados na ação indenizatória ajuizada em face de **BANCO DO BRASIL S/A**.

Alega o autor, em síntese, que: são aplicáveis ao caso as normas protetivas previstas no Código de Defesa do Consumidor; não teve nem mesmo um questionamento ou alerta da instituição em relação à transação, não havendo que se falar, portanto, em culpa exclusiva da vítima; aplica-se a Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça; faz jus à reparação de danos, tanto na esfera material, quanto na

moral.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada pelo apelante em face da apelada alegando, em síntese, que no dia 27/09/2023, foi vítima de um crime de estelionato, praticado por terceiro.

Aduziu o autor que, ao receber uma mensagem SMS informando que supostamente havia sido feita uma compra no valor de R\$ 5.887,75 por sua conta bancária, entrou em contato no número “0800” indicado na mensagem, sendo atendido por pessoa que se qualificou como representante de segurança do banco, afirmando que houve tentativa de invasão à conta.

A terceira o orientou a não acessar o aplicativo e nem utilizar o caixa eletrônico naquele dia e retornou a ligação no dia seguinte, pedindo ao autor que fizesse uma transferência de valor da sua conta para que fosse gerado um suposto código, indicando os dados de uma conta bancária de titularidade de Larissa Cristina Camargo.

A suposta atendente teria afirmado que a fraude teria partido de um funcionário do banco e, devido a isso, o autor deveria manter sigilo sobre o caso e sobre a transferência que iria realizar. O autor, então, se dirigiu ao banco para efetuar uma transferência de R\$ 32.000,00 por meio do caixa eletrônico.

No momento, o funcionário do banco, *in loco*, informou que seria necessária uma senha de autorização dessa transação elevada, o que foi providenciado junto à gerência. O requerente retornou à sua residência e enviou via WhatsApp o comprovante de transferência para a suposta atendente, notando que esta parou de respondê-lo e mudou a foto de seu perfil no aplicativo.

Em razão do ocorrido, postulo o reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição bancária, que teria falhado na prestação do

serviço, pugnando pela restituição dos valores transferidos (R\$ 32.000,00) e pela condenação por danos morais de R\$ 10.000,00.

Citado, o banco aduziu, em síntese, que o fato descrito decorreu de culpa exclusiva do autor e de terceiros, defendendo a improcedência da ação.

O feito seguiu seu regular procedimento, sendo proferida a r. sentença – em face da qual o autor se insurge, nos termos já relatados.

Pois bem.

Em que pesem as razões recursais apresentadas pela apelante, o julgado deve ser mantido.

Anote-se, em primeiro lugar, que, na esteira do entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça na Súmula 297, “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Assim é direito da parte vulnerável a facilitação da defesa de seus interesses em juízo (CDC, art. 6º, VIII), inclusive com a inversão do ônus probatório (CDC, art. 6º, IV).

Além disso, deve ser ponderado que, no tema da responsabilidade civil das instituições financeiras, há entendimento jurisprudencial sumulado de que “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos*” (Súmula 479 do STJ).

No caso concreto, analisados profundamente os argumentos fáticos e jurídicos apresentados, tem-se que a causa de pedir exposta na inicial envolve a prática, em tese, de crime de estelionato praticado por terceiros em desfavor do apelante.

Importante destacar, nesse contexto, que a responsabilidade do banco, como prestador de serviços, embora objetiva, é elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos moldes expressos no artigo 14, caput e §3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Nota-se que, como bem reconhecido em primeiro grau, a narrativa evidencia que houve transferência voluntária de valor, pelo próprio apelante, em favor de terceiro por ele desconhecido e estranho à presente lide, em decorrência de pedidos e orientações diretamente originadas dos fraudadores.

Vale aqui reforçar que a quantia foi transferida sem qualquer cautela pelo autor, que inadvertidamente, se deixou enredar pelo golpe, remetendo – sem qualquer questionamento ou reflexão prévia – o vultoso valor para uma conta de pessoa física. Tudo a evidenciar que agiu de fora descuidada, sem adotar as cautelas esperadas do “cidadão médio”.

Não se ignore, ainda, que o autor não buscou a autoridade policial antes de realizar a transação e que fez tal operação dentro da própria agência bancária, utilizando senha fornecida por gerente habilitado, sem comunicar aos funcionários o que estava ocorrendo – o que poderia ter resultado em uma reflexão acerca do contexto e um posterior desistência do ato.

Também em razão dessa peculiaridade, sequer se poderia falar em que a instituição bancária deveria ter adotado medidas preventivas por violação ao perfil de utilização regular do cliente, pois foi ele próprio quem se dirigiu à agência e solicitou a senha para a concretização da transação, não cabendo aos funcionários, sem maiores detalhes acerca da circunstância fática, inquiri-lo sobre qual seria a destinação do valor.

Ainda nesse particular, não houve sequer indício de que algum preposto do banco estaria envolvido, de qualquer forma, no intento criminoso do qual o autor foi vítima.

Ou seja, como bem decidido na origem, na hipótese aqui em discussão, a culpa exclusiva da vítima – cuja conduta foi decisiva para a concretização do intento criminoso – restou evidente e é apta a fulminar o nexo causal entre o proceder da instituição bancária e o dano vivenciado pelo consumidor.

Também nesse sentido, inúmeros julgados desta c. Câmara, em

casos semelhantes:

APELAÇÃO. Fraude bancária. Ação declaratória de Inexigibilidade de Débitos c/c Indenização por Danos Materiais e Morais. Sentença de improcedência dos pedidos. Insurgência do Autor. NÃO CABIMENTO. Incontrovérsia sobre o golpe perpetrado contra o consumidor, cuja conduta foi decisiva para o prejuízo sofrido. Alegação de falha na prestação do serviço bancário em decorrência da não realização de bloqueio das transações fraudulentas (monitoramento do perfil do consumidor). (...) Culpa exclusiva da vítima e de terceiros a impor a incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II do CDC. SENTENÇA MANTIDA (RITJSP, art. 252) com majoração dos honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11). RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1000644-82.2024.8.26.0066; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2025)

Apelação – Indeferimento do benefício da justiça gratuita aos autores – Determinação para recolhimento do preparo, sob pena de deserção – Desatendimento – Deserção configurada – Inteligência do artigo 101, §2º, do CPC – Recurso dos autores não conhecido. Indenização – Danos materiais e morais – Transações não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade da questão – Prática de ato voluntário próprio pelo titular da conta que explicita assunção de risco – Contato telefônico com suposto representante do banco, seguido da execução de procedimentos eletrônicos e digitação da senha de acesso à conta – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estranha à atividade do réu – Excludente de responsabilidade – Aplicação do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Ausência de falha na prestação dos serviços – Prévia análise do perfil do usuário – Ausência de vinculação ou obrigação contratual – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso do réu provido e não conhecido o recurso da parte autora. (Apelação Cível 1021747-33.2024.8.26.0071; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/03/2025)

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. Indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Autor que, após receber ligação de suposto funcionário do banco, realizou transações bancárias sob sua orientação. Sentença de improcedência. Insurgência. Não provimento ao recurso do autor para manter a sentença recorrida por seus próprios fundamentos. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. I. CASO EM EXAME. 1. O requerente foi vítima do golpe da falsa central de atendimento. No seu entender, o requerido é responsável, tendo em vista a falha na prestação de seus serviços. Requer a procedência para condenar os bancos requeridos ao pagamento de indenização pelos danos materiais sofridos no importe de R\$ 5.700,91 e indenização por danos morais no importe de R\$10.000,00. 2. Os réus, por outro vértice, sustentaram ausência de falha na prestação dos serviços, culpa exclusiva da vítima, bem como inexistência do dever de indenizar. 3. Sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, resolvendo o mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC. 4. Apelação do autor buscando a reforma do decisum, requerendo a total procedência dos pedidos. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 5. A questão em análise consiste em determinar se os bancos requeridos possuem alguma responsabilidade pelo ocorrido, ou, se houve culpa exclusiva de terceiro e/ou do próprio autor, que teria sido vítima de golpe de fácil constatação, o que isentaria as instituições financeiras demandadas de qualquer responsabilidade, na medida em que não teriam praticado qualquer conduta que pudesse ter nexo de causalidade com o dano ocorrido. III. RAZÕES DE DECIDIR. 6. A situação exposta se afasta completamente da hipótese de danos gerados por fortuito interno, relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito das operações bancárias. Ademais, restou patente que a conversa do autor com o suposto atendente ocorreu em um ambiente fora do domínio dos bancos demandados. Não identifico, portanto, nessa situação de fato, qualquer nexo de causalidade entre a conduta dos requeridos e o prejuízo suportado pelo requerente. 7. Dano material e moral não configurados. IV. DISPOSITIVO. 8. Demanda improcedente. 9.

Recurso não provido. _____ Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º e 17. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 297. (Apelação Cível 1004178-64.2023.8.26.0229; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025)

Destarte, a despeito das irresignações deduzidas no apelo, inexistiria alternativa técnica a não ser a manutenção da r. sentença recorrida tal como lançada aos autos, culminando na majoração da honorária sucumbencial devida de 10% para 15% do valor da causa, observada a gratuidade concedida.

De qualquer maneira, eventual pretensão de restituição de valores poderá, se o caso, ser deduzida pelo autor em face dos reais beneficiários da quantia, sem prejuízo de eventual responsabilização na esfera criminal.

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 a manutenção da sentença não implica vulneração de nenhum dos preceitos constitucionais ou infraconstitucionais deduzidos no apelo.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

SERGIO GOMES

Relator