



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000347898

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024182-87.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado PEDRO GIGLIO FILHO.

ACORDAM, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

MENDES PEREIRA
RELATOR
Assinatura Eletrônica

Voto nº 36907

Apelação nº 1024182-87.2024.8.26.0003

Apelante: Itaú Unibanco S/A.

Apelado: Pedro Giglio Filho

Comarca: São Paulo

Órgão julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

RESPONSABILIDADE CIVIL - Fraude bancária - Golpe da falsa central de atendimento - Demanda julgada parcialmente procedente - Documentos apresentados demonstram que as transferências foram autorizadas mediante uso de senha do autor - Fortuito externo - Conduta negligente da vítima - Fraude cometida fora da esfera de vigilância do réu apelante, não se podendo atribuir a ele a responsabilidade pelo infortúnio sofrido pelo autor - A conduta do apelado é que foi determinante para que o estelionatário tivesse sucesso na fraude - Culpa do próprio consumidor, o que afasta o dever da parte ré de indenizar (art. 14, § 3º, II, do CDC) - Falha na prestação de serviço da instituição financeira não caracterizada - Transferências bancárias que não fogem do perfil de consumo do correntista - Recurso provido para julgar improcedentes os pedidos autorais e inverter a sucumbência, cujos ônus deverão ser arcados pelo autor, assim como a totalidade da verba honorária, a qual corresponde a dez por cento sobre o valor da causa R\$ 42.240,00 (fls. 84/85), atualizado, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença proferida às fls. 198/204, declarada às fls. 217, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade das operações impugnadas (três pagamentos, no total de R\$14.000,00), condenar o réu a devolver os valores, corrigidos pela tabela do TJSP desde abril de 2024, mais juros legais pela taxa Selic, contados a partir da citação, exceto quando esta apresentar resultado negativo, devendo ser zero para efeito de cálculo, e, diante da sucumbência recíproca, carrou ao requerido 80% das custas e despesas processuais, enquanto ao autor o percentual restante, além de fixar honorários advocatícios em 10% do valor da condenação, dos quais 80% direcionados ao patrono do autor e os 20% restantes ao do advogado do demandado.

Inconformado busca o requerido, ora apelante, a reforma do julgado. Para tanto aduz que seria parte ilegítima para responder ao processo, pois as orientações seguidas pelo autor, as quais seriam fraudulentas (golpe do falso funcionário), teriam partido de terceira pessoa. Não haveria falha na prestação dos serviços pelo banco diante de culpa exclusiva de terceiro. Na inicial teria sido confessado pelo demandante que enviou seus documentos por espontânea vontade. Não se poderia falar em fortuito interno e em declaração de

inexigibilidade de débito assumido pela parte contrária, ausente dano material a ser reparado. Em caso de manutenção da condenação ao pagamento de indenização, pede que a atualização do valor se dê apenas pela Taxa Selic (fls. 229/252).

Vieram as contrarrazões às fls. 258/263, pelas quais o autor defende a manutenção da sentença tal como prolatada. Diz que a preliminar de ilegitimidade passiva não vingaria diante das normas de defesa do consumidor. Sustenta ter havido falha na prestação do serviço diante da não monitoração das operações reclamadas, as quais fugiriam do padrão do correntista, o que ensejaria o desprovimento do recurso.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por danos materiais e moral em razão de ter sido o autor, ora apelado, vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”, o qual se caracteriza pela ligação de terceiro que se passa por funcionário da instituição financeira, induzindo o consumidor a fornecer dados ou realizar transferências bancárias fraudulentas.

Frisa-se que no próprio boletim de ocorrência realizado pelo demandante consta que este cumpriu determinação recebida em seu celular para suposto não reconhecimento de uma compra, o que, segundo suas palavras, “fiz, caindo em várias telas do meu banco e na minha conta, me fornecendo códigos de barras para processar pagamentos e eu, infelizmente, continuei” (fls. 27).

Nesse sentido, o autor narra a existência de um crime de autoria de terceiro estranho à lide, como a causa dos danos patrimoniais que alega ter sofrido, sem, contudo, trazer aos autos qualquer prova de que a fraude teria sido ocasionada com participação dos funcionários do banco ou que houve vazamento dos seus dados pessoais.

Assim, configura-se a culpa exclusiva da vítima, a qual mediante ações imprudentes com o uso de suas informações e bens pessoais, contribuiu de forma determinante para que as transações ilícitas fossem realizadas por pessoa estranha à demanda.

Ressalta-se que não é praxe das instituições financeiras realizarem ligações para orientar seus clientes a efetuarem transações, além de ser dever do consumidor acerrar-se de cuidados antes de entregar seus dados bancários à pessoa desconhecida.

A conduta do apelado deu início à ocorrência da fraude narrada nestes autos, permitindo que o estelionatário lograsse êxito em seu intento.

Sequer há negativa de que as transações não tenham sido feitas pelo próprio

consumidor, dada a confissão a respeito dos pagamentos no boletim de ocorrência.

É, portanto, hipótese de rejeição da pretensão do recorrido de ver a parte apelante condenada no pagamento de indenização, bem como de ser declarada a nulidade dos pagamentos dos boletos, mormente considerando que a fraude narrada nestes autos teve início com a atitude do próprio autor que imprudentemente utilizou de suas senhas pessoais.

Nesse sentido, os seguintes precedentes do E. TJSP:

“APELAÇÃO - Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais - Fraude bancária - Golpe do "falso funcionário" - Sentença de procedência - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido do correntista que segue orientações de terceiro fraudador por telefone e efetua empréstimo e transfere valor para conta de terceiro - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à instituição bancária – – Sentença reformada para julgar improcedente a ação – Recurso provido.” (Apelação Cível 1007930-28.2023.8.26.0008; Relator: Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 2ª Vara Cível);

“APELAÇÕES. BANCO. GOLPE DO BOLETO FALSO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. FALTA DE CAUTELA. 1. Jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes quando evidenciado o vazamento indevido de informações. 2. Não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados da consumidora. Golpe que foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela da autora. 3. Ausência de qualquer falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira a legitimar a sua responsabilização pelo ocorrido, mas sim culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade da apelante, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. 4. Sentença reformada para julgar improcedente a ação. Recurso da ré provido. Recurso da autora prejudicado.” (Apelação Cível 1004202-64.2023.8.26.0400; Relatora: Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Olímpia - 2ª Vara Cível; j. 12/09/2024);

“Apelação - Ação de indenização por danos materiais e morais – Ligação telefônica para confirmação de transação bancária denominadas PIX, contestada - Invasão dos dados bancários por golpistas e realização de duas transações bancárias por PIX e

empréstimo - Golpe de amplo conhecimento da sociedade, com ampla divulgação da mídia, decorrente da engenharia social utilizado pelo estelionatário; falta de diligência do autor ao iniciar procedimentos sugeridos por terceiro que efetua o golpe, apontam para existência de culpa do autor e de terceiros, com conclusão adequada de que houve aceitação pelo acesso ao link através de telefone celular do apelante; - Cautela tardia pela parte autora na interrupção da ligação fraudulenta - Falha na prestação de serviços bancários – Inocorrência - Restituição de valores e indenização por danos morais - Prova documental presente nos autos suficiente ao deslinde da controvérsia – Não se vislumbra nexo de causalidade com qualquer postura da instituição bancária demandada - Sentença reformada - Recurso provido para tal fim. (Apelação Cível 1031283-11.2023.8.26.0554; Relatora: Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 8ª Vara Cível; j. 10/10/2024).

A responsabilidade do banco consistiria tão somente no indeferimento de transações que fugissem do perfil de consumo da vítima. Se tratando de pagamentos em valores próximos aos que corriqueiramente são movimentados pelo consumidor, tem o banco a obrigação de notificar o titular da conta, além de impedir que essas transações sejam concluídas sem sua expressa autorização.

Assim, a falha de serviço do prestador se caracterizaria apenas em relação aos pagamentos de valores notoriamente elevados para o padrão de consumo do apelado, o que não restou demonstrado no presente caso.

O recorrido realiza transações bancárias em valores consideráveis, tais como aquelas ocorridas em 01-03-2024 (R\$ 4.623,71), 06-03-2024 (R\$ 4.894,71), 18-03-2024 (R\$ 2.848,51), 25-03-2024 (R\$ 5.036,79), conforme o extrato de fls. 166/167. Nesse sentido, considerando que os pagamentos fraudulentos foram realizados por meio de boleto e com montantes de R\$ 4.000,00 e R\$ 5.000,00, não restou demonstrado que estes fugiram da movimentação financeira cotidiana na conta, de modo que não pode a instituição bancária ser responsabilizada.

Assim, deve ser afastada a responsabilidade do banco no presente caso. Cujas jurisprudências do Tribunal Paulista não destoam desse entendimento:

“DECLARATÓRIA DE INEXIGÊNCIA DE DÉBITO C/C DEVOLUÇÃO DE VALORES E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA – Sentença de parcial procedência. Irresignação de ambas as partes. APELAÇÃO. DANOS MATERIAIS. Sequestro relâmpago.

Falha na prestação de serviço não demonstrada. Transações que não fogem do perfil de consumo. Fortuito externo. Prejuízo material que deverá ser suportado pelo próprio autor. EMPRÉSTIMO INEXISTENTE. Sendo incontroverso que o empréstimo fora tomado por terceiros, ainda que na posse dos dados do autor, o contrato deve ser considerado inexistente, tornando as partes ao status quo ante. Sentença mantida por suas próprias razões. RECURSOS DESPROVIDOS, com observação.” (Apelação Cível 1069723-54.2021.8.26.0002; Relatora: Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; j. 22/04/2024);

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Contrato bancário – Responsabilidade civil – Fraude realizada em caixa eletrônico – Autor que alega ter sido vítima golpe que culminou com a troca de seu cartão, quando utilizava terminal de autoatendimento em mercado – Terceiros fraudadores que, a pretexto de auxiliar o autor em caixa eletrônico, trocaram o cartão de crédito da parte por outro magnético – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Descabimento – Valor e natureza das transações impugnadas que não destoam substancialmente do perfil de consumo do autor – Ausência de indícios de fraude capaz de indicar falha na segurança dos serviços prestados pelo banco réu – Hipótese em que a instituição financeira ré não concorreu para a fraude da qual o autor foi vítima – Fato exclusivo de terceiro – Inexistência de nexo causal entre o ato ilícito praticado pelos golpistas e a conduta do requerido – Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1014661-11.2022.8.26.0320; Relator: Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 5ª Vara Cível; j. 28/03/2024).

Ante o exposto, dá-se provimento para julgar improcedentes os pedidos autorais e inverter a sucumbência, cujos ônus deverão ser arcados pelo autor, assim como a totalidade da verba honorária, a qual corresponde a dez por cento sobre o valor da causa R\$ 42.240,00 (fls. 84/85), atualizado, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

MENDES PEREIRA
Relator