



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354020

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014930-56.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante ALMIR LUCIANO BURGADON (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL 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 SERGIO GOMES.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 8985

APELAÇÃO Nº 1014930-56.2024.8.26.0554

APELANTE: ALMIR LUCIANO BURGADON

APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S. A.

APELAÇÃO. Ação de restituição de valor e cancelamento de empréstimo c/c indenização por danos morais.

FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. INOCORRÊNCIA. O autor contribuiu para que as operações contestadas fossem efetuadas, em evidente descuido. Ademais, sem nenhuma oposição, em conformidade com a inicial, o autor forneceu acesso ao celular e a informações necessárias para realização das operações. Ausentes elementos que indiquem falha na prestação do serviço. Ausência de nexo de causalidade entre os danos sofridos pelo autor e a conduta do réu. CDC, art. 14, § 3º, II. Inteligência. Sentença Mantida.

RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por ALMIR LUCIANO BURGADON contra sentença de fls. 136/138 que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação de restituição de valor e cancelamento de empréstimo c/c indenização por danos morais, condenado o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

Alega a apelante, em síntese: *i)* o banco permitiu o vazamento de dados sigilosos de clientes que são utilizados por quadrilhas de fraudadores; *ii)* a fraude somente foi possível porque os golpistas tinham todas as informações do recorrente; *iii)* o aplicativo disponibilizado pelo recorrido não apresentava a segurança necessária, visto que permite visualização da senha no espelhamento de tela; *iv)* o banco réu não tem recursos de segurança como digitação de senha em bloco de algarismos, exibição de pontos pretos ao invés do número digitado ou utilização de biometria; *v)* o golpista tinha conhecimento de diversos dados sensíveis

do requerente, como número do telefone, nome completo, CPF, número da conta, quantidade de cartões, valores do limite, conta de recebimento de benefício, entre outros dados; vi) as transações realizadas fogem totalmente ao perfil do requerente.

Recurso tempestivo, dispensado de preparo o recorrente por ser beneficiário da gratuidade de justiça, restando contrarrazoado.

É o Relatório.

Segundo a inicial, em 25 de março de 2024, o autor foi contatado por telefone por alguém que se identificou como atendente do Banco Mercantil. A atendente tinha acesso a várias informações pessoais do autor, o que fez com que ele acreditasse que a ligação era legítima. A atendente informou que o autor estava sendo cobrado indevidamente em seu cartão de crédito e que ele tinha direito a um ressarcimento. O autor foi informado que possuía dois cartões: um de crédito e outro de débito/crédito e concordou em cancelar o cartão de crédito, mantendo apenas o cartão de débito/crédito. A atendente prometeu retornar no dia seguinte com mais informações. Em 26 de março de 2024, a mesma atendente entrou em contato novamente, informando que o autor tinha direito a restituições de R\$3.500,00 e R\$1.500,00 em seus cartões. Para processar o cancelamento e a restituição, o autor deveria retirar o limite do cartão e devolver o valor para a empresa Alta Seguradora Ltda. Devido à dificuldade com tecnologia, o autor foi orientado a compartilhar sua tela com a atendente, que o auxiliou nos procedimentos. Durante o compartilhamento, a senha do autor foi visualizada pela atendente. A atendente, ao invés de cancelar o cartão, aderiu a três novos cartões de crédito consignado em nome do autor. Foram realizados três créditos na conta do autor: dois de R\$1.575,00 e um de R\$3.006,00, totalizando R\$6.156,00 e, em seguida, foram feitos três PIX para a empresa Alta Seguradora: R\$5.500,00, R\$581,00 e R\$474,00, totalizando R\$6.555,00. Em 28 de março de 2024, o autor foi contatado novamente por outra pessoa se passando por atendente do banco, solicitando mais uma transferência, desconfiado, o autor desligou o telefone, trocou sua senha e foi até o banco, onde descobriu que havia sido vítima de um golpe. Em 1º de abril de 2024, o autor recebeu

uma devolução de PIX no valor de R\$552,69 da Alta Seguradora. O autor foi obrigado a negociar o empréstimo com o banco, que já havia cobrado a primeira parcela de R\$1.067,66. Utilizou R\$5.300,00 do valor creditado e mais R\$1.000,00 de seus rendimentos para quitar o empréstimo, sofrendo um prejuízo de R\$2.067,66. Os saques dos cartões de crédito consignados, cada um no valor de R\$1.575,00, e o saque de R\$3.006,00 são descontados mensalmente do benefício de pensão por morte do autor.

Não se vislumbra falha na prestação do serviço ou que o réu tenha concorrido de alguma forma para a realização da fraude.

Ao que se depreende das alegações do autor, ele manteve intensa conversação com o fraudador, sem nenhuma verificação quanto sua identidade, e permitiu a realização das operações por meio de acesso ao seu aparelho celular que livremente franqueou para terceiro.

Embora lamentável, a questão não exige maiores divagações, pois se trata de culpa exclusiva da vítima (CDC, art. 14, § 3º, II) que rompe o nexo causal e, portanto, afasta qualquer responsabilidade da instituição requerida. Em hipóteses semelhantes, já decidiu esta Câmara:

*APELAÇÃO CÍVEL. Ação de restituição de valores cumulada com reparação por danos morais. Golpe do falso anúncio de venda de motocicleta em rede social. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Inadmissibilidade. **Mostrou-se incontroverso nos autos que o autor contribuiu diretamente para a aplicação do golpe ao efetuar depósito em conta corrente pertencentes à pessoa física desconhecida, e não da pessoa jurídica com a qual supostamente estaria contratando.** Não identifico, portanto, nessa situação de fato, qualquer nexo de causalidade entre a conduta da parte requerida e o prejuízo suportado pelo demandante, afastando a responsabilidade da primeira. Dano moral e material não configurados. Sentença mantida. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1004972-15.2023.8.26.0220; Relator (a): Helio Faria;*

Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guaratinguetá - 2ª Vara; Data do Julgamento: 10/06/2024; Data de Registro: 10/06/2024)

Adoto trecho da r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem* (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022).

Frente a esse cenário, é certo que não cabia ao banco réu impedir a realização das transações, notadamente porque as operações foram permitidas pelo próprio titular da conta bancária, ao acessar link enviado por terceiro fraudador (fls. 43/44), de modo que não se revela crível atribuir ao fornecedor a responsabilidade de imiscuir-se na premissa fática que motivou o consumidor a crer nos golpistas, considerando que inexistem indícios de falha no dever de segurança da instituição bancária.

...

Portanto, demonstrada a culpa exclusiva do requerente, não há que se falar em falha na prestação do serviço bancário.

Por fim, majoro os honorários advocatícios para o correspondente a 12% do valor dado à causa, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, observada a concessão da gratuidade da justiça.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR