



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354040

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039500-30.2022.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante MARIA APARECIDA DEROLDO 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 SERGIO GOMES.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 9002

APELAÇÃO Nº 1039500-30.2022.8.26.0602

APELANTE: MARIA APARECIDA DEROLDO PEREIRA

APELADO: BANCO DO BRASIL S. A.

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais. Sentença de improcedência. Insurgência da Autora. DESCABIMENTO.

GRATUIDADE DA JUSTIÇA. Manutenção do benefício. Alegações genéricas deduzidas em contrarrazões pelo Apelado, que se revelam insuficientes para afastar a hipossuficiência reconhecida.

MÉRITO. Correntista vítima do denominado 'golpe do motoboy'. Aplicação da legislação consumerista que não proporciona, por si só, imediata procedência da pretensão. Necessidade de esforço processual probatório para conferir verossimilhança às alegações. Inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) que também reclama plausibilidade, o que não ocorreu na hipótese. Acervo probatório insuficiente para se concluir pela existência de responsabilidade do banco. Consumidora que entregou o cartão do banco e a senha pessoal ao fraudador. Alegação de vazamento de dados que representa indevida inovação recursal. Fatos narrados na inicial que não indicam que os fraudadores possuíam qualquer dado da Autora. Boletim de ocorrência que, além de conter versões divergentes, ratifica a versão de que houve apenas entrega do cartão e da senha pessoal. Culpa exclusiva da consumidora e de terceiro (CDC, art. 14, § 3º, II).

SENTENÇA MANTIDA (RITJSP, art. 252) com majoração dos honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11).

RECURSO NÃO PROVIDO.

Cuida-se de APELAÇÃO interposta contra a r. sentença de fls. 370/376 pela qual JULGADOS IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos em AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.

Sustenta a Autora Apelante, em resumo, o seguinte: **[i]** não obstante o reconhecimento da aplicação do CDC, foi indeferida a inversão do ônus da prova, sem a devida fundamentação; **[ii]** houve culpa do banco, que é objetivamente

responsável pelas falhas de segurança e vazamento de dados; [iii] não informou seus dados bancários, o que demonstra o indevido vazamento de dados pessoais (telefone, dados bancários e endereço); e [iv] o dano extrapatrimonial é presumido (fls. 379/413).

Contrarrazões apresentadas pela parte Apelada (fls. 417/433), com impugnação à assistência judiciária gratuita deferida na origem.

Comprovada a tempestividade e a litigância sob o abrigo da assistência judiciária gratuita (fls. 34/35), recebo a apelação nos seus regulares efeitos, com exceção da revogação de tutela provisória que é recebida apenas no efeito devolutivo (CPC, art. 1012, § 1º, V).

É o Relatório.

O recurso não comporta provimento.

De início, mantenho a assistência judiciária gratuita deferida à Autora, tendo em vista que as alegações deduzidas pelo Apelado são genéricas e, portanto, insuficientes para afastar a hipossuficiência reconhecida.

Quanto ao mérito, noto que a Autora propôs a presente ação alegando, em resumo, ter sido vítima do denominado “**golpe do motoboy**”, oportunidade em que entregou cartão bancário a terceiro que se apresentou como funcionário do banco. Sobrevieram transações não reconhecidas em sua conta bancária, inclusive no cartão de crédito, razão pela qual busca a declaração de inexigibilidade respectiva com indenização por danos materiais e morais.

Citado, o banco apresentou contestação e, em julgamento antecipado do mérito, sobreveio a r. sentença de improcedência dos pedidos – **a qual adoto 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) – sob os seguintes e principais fundamentos:

Salienta-se que, por mais avançados que sejam os mecanismos de segurança empregados pelas empresas, é evidente, de conhecimento público e notório, a ocorrência de diversas fraudes perpetradas diariamente(golpes), o que demanda uma cautela ainda maior por parte daqueles que se utilizam dos canais de atendimento bancário.

Ao que se vê, restou devidamente demonstrado os saques e a compra no cartão de crédito, vinculado a conta corrente da autora, por meio de terceiros, no entanto, com os dados que parte autora passou, em razão de sua desídia. Ademais, entregou o cartão e um documento para um motoboy que foi até a sua residência.

Portanto, é notório que houve ausência de cautela mínima por parte da autora, que aceitou ajuda de terceiros estranhos e não logrou comprovar ter havido falha na prestação dos serviços por parte da requerida.

O golpe somente foi possível por ausência de precaução da própria requerente.

Ainda, os(as) estelionatário(as) utilizaram a simplicidade da parte autora e procederam a transferência de valores e, no caso, o cuidado deveria ser dobrado em face de se tratar de utilização de senhas e cartão bancário.

Assim, a falha de segurança é do próprio usuário que agiu de forma imprudente quanto as transferências de valores com total descuido.

Portanto, não se trata o presente caso de vício existente no sistema de segurança da agência bancária, tampouco de falha na prestação do serviço, notadamente porque o dano sobreveio exclusivamente por culpa da autora que deu causa à transação impugnada e culminou lamentavelmente no prejuízo descrito na petição inicial. Assim, está configurada, a culpa exclusiva do consumidor pelo evento, de sorte que não é possível imputar ao requerido qualquer falha na prestação dos seus serviços ou ser a responsabilidade pela falha na segurança pública do Estado, caracterizando-se fortuito externo, não se aplicando a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Em que pese o reclamo da Autora, pouco há o que se acrescentar à muito bem fundamentada sentença.

A propósito, conquanto se trate de relação consumerista, não basta à parte postulante lançar fatos na inicial e aduzir os pedidos, na vã esperança de que os institutos favoráveis do Código de Defesa de Consumidor (notadamente os princípios da proteção ao hipossuficiente e a inversão do ônus da prova) proporcionem a imediata procedência de sua pretensão, sem que haja o necessário esforço processual probatório.

São indispensáveis elementos mínimos para conferir verossimilhança às alegações correspondentes – inclusive para fins da inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) – e, nesse passo, entendo que isso não ocorreu na hipótese.

Embora a Apelante afirme em suas razões recursais que a falha do banco decorreu do vazamento de dados pessoais, o que teria facilitado o golpe, nota-se que do acervo probatório não há qualquer indício a esse respeito. E mais: não há alegação respectiva na inicial, o que indica indevida inovação recursal.

Note-se que, dos fatos narrados na inicial, a Autora somente afirma ter recebido ligação de uma pessoa que se identificou como funcionário do banco, informando a clonagem de cartão, sobrevivendo a entrega do cartão, por ela, a *motoboy* que se dirigiu à sua residência. *In verbis* (fls. 2):

A parte requerente recebeu uma ligação de uma pessoa que se identificou como gerente do banco requerido, dizendo que o seu cartão havia sido clonado e haveria a necessidade de efetuar o cancelamento e enviar a perícia.

O gerente havia dito que mandaria um representante em sua residência para pegar o cartão, a requerente recebeu em sua residência um motoboy chamado Tiago Alves com crachá do banco e portando um documento com “timbre” do Banco do Brasil, pediu que a requerente assinasse o documento e levou o seu cartão para perícia.

Após a requerente entregar o seu cartão para o representante do banco requerido levar o seu cartão para perícia, a requerente observou em sua conta bancária saques e utilização de limite do cheque especial e compras no cartão de crédito.

Não bastasse isso, vê-se do boletim de ocorrência juntado às fls. 24/26, que na primeira versão narrada pela Autora (criada em 22/09/2022 – 12h08min) ela afirma que seu cartão do banco havia sido roubado, ao passo que nas versões seguintes (26/09/2022 – 08h28min e 09h08min), disse ter recebido *“ligação através do número 4103000 1, De uma pessoa denominada LUCAS OLIVEIRA, relatando ser Gerente do BANCO DO BRASIL, informando que haviam feito uma compra com o cartão da vítima na cidade de Ribeirão Preto, e precisava cancelar o cartão, E após isso recebeu em sua residência um motoboy denominado THIAGO ALVES SANTOS, que recolheu o cartão e a senha da vítima entregando uma cópia do comprovante do documento para a mesma. Posteriormente constatou através do seu extrato bancário em anexo, que haviam feito uma compra no débito do seu cartão (...).*

Ou seja, além de se tratar de indevida inovação recursal, a alegação de vazamento de dados não encontra respaldo em qualquer elemento de prova, o que afasta, inclusive, a possibilidade de inversão do ônus da prova, pois, como dito, ela reclama a verossimilhança nas alegações do consumidor, o que não ocorreu na hipótese.

Dados os sobreditos fundamentos, outra não pode ser a conclusão senão a de que a conduta negligente da Autora foi causa eficiente para a prática da fraude, inexistindo qualquer indício de falha da prestação do serviço do banco, razão pela qual de rigor a aplicação da excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.

Nesse mesmo sentido, *mutatis mutandis*, julgados desta c. Câmara:

Indenizatória – Contrato bancário – Cartão de crédito/débito – Alegação de clonagem ou fraude em transações realizadas com o cartão de crédito e não reconhecidas pelo usuário – Ausência de prova quanto aos fatos deduzidos – Inobservância do artigo 373, inciso I, do CPC – Eventual relação de consumo que não dispensa o consumidor de demonstrar suas alegações – Inversão do ônus probatório – Artigo 6º, inciso VIII, do CDC – Impossibilidade – Requisitos não preenchidos – Movimentações praticadas após o

cliente ser vitimado por golpe do motoboy, vulnerando a posse do plástico e sua senha pessoal e intransferível – Cliente que se limitou a informar ao banco, já após a transação, a ocorrência do golpe do motoboy, mas não a operação questionada – Ausência de imediata contestação – Operações efetuadas através de cartão de crédito com 'chip' e senha – Compras que se enquadram no perfil do correntista – Transações que cessam voluntária e instantaneamente, sem que haja notícia de substituição do cartão ou mudança de senha – Fraude ou clonagem não constatada – Dinâmica dos fatos que afastam a verossimilhança das alegações autorais e constata a inexistência de falha na prestação de serviços por parte do réu – Regularidade dos débitos – Pretensão de reparação por danos materiais e morais – Descabimento – Ação improcedente – Sentença mantida – RITJ/SP artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, art. 23 – Majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1073951-67.2024.8.26.0002; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/02/2025; Data de Registro: 17/02/2025)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DO MOTOBOY. Transações realizadas com cartões de crédito e conta corrente não reconhecidas pela autora. Sentença de procedência. Pretensão dos réus de reforma. ADMISSIBILIDADE: Conduta da autora que constituiu causa eficiente do dano, por entregar cartões e senhas a terceiro. Falta de cautela e violação do dever de cuidado na guarda dos instrumentos financeiros. Responsabilidade das rés não configurada. Sentença reformada em relação aos apelantes. RECURSOS PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1097601-14.2022.8.26.0100; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/12/2024; Data de Registro: 06/12/2024)

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência. Insurgência do réu. RELAÇÃO DE CONSUMO. Embora se trate de relação de consumo, inexistente verossimilhança nas alegações autorais a autorizar a inversão do ônus da prova. GOLPE DO MOTOBOY. O autor foi vítima de um ardil empregado pelo meliante. Requerente que admitiu ter tentado efetuar o pagamento de taxa de entrega do que acreditava se tratar de um presente de aniversário, tudo indicando que tenha inserido sua senha pessoal para realização das operações informadas como inválidas. Demandante que admitiu que ao contatar o réu para o cancelamento do cartão, as compras espúrias já haviam sido concluídas. Os valores das transações impugnadas não diferem do perfil de consumo do

autor, conforme se infere das faturas de cartão de crédito encartadas. Conduta do autor que constituiu causa eficiente do dano, por ter entregado o cartão e senha ao golpista. Incumbe ao portador do cartão agir com zelo e cuidado na sua utilização. O banco não pode responder por qualquer operação bancária realizada por terceiro diante da imprudência da parte autora. Ausência de falha na prestação de serviços, bem como de responsabilidade dos réus. Fraude praticada por culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC. Precedentes desta Câmara. Sentença reformada. Ação julgada improcedente. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1091725-44.2023.8.26.0100; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2024; Data de Registro: 01/04/2024)

Assim sendo, a sentença deve ser mantida da forma como prolatada, com adoção dos seus fundamentos, em complemento aos do presente voto, como permite o art. 252 do RITJSP.

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 gratuidade da justiça concedida.

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

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR