



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000366993

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002885-12.2024.8.26.0201, da Comarca de Garça, em que é apelante APARECIDA OPHELIA CORCIOLI (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47135

APEL. Nº: 1002885-12.2024.8.26.0201

COMARCA: GARÇA

APTE.: APARECIDA OPHELIA CORCIOLI (ASSISTÊNCIA JURÍDICA)

APDO.: BANCO DO BRASIL S/A

Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento – Improcedência – Autora recebeu ligação telefônica informando a respeito de transação suspeita em sua conta corrente, atendendo ligação do telefone e realizando operações bancárias conforme orientação de terceiros – Responsabilidade objetiva do prestador de serviço requerido, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva da requerente evidenciada – Autora acatou orientações suspeitas de terceiro, fornecendo dados sensíveis e sigilosos – Prova produzida evidenciando manifesta responsabilidade da autora ao seguir orientações suspeitas sem agir com cautela, passando informações e acesso a dados sensíveis de sua conta – Falha na prestação do serviço do Banco réu não demonstrada – Quebra do nexo causal evidenciado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu – Sentença mantida – Recurso negado.

Trata-se de ação de restituição de valores c/c danos materiais e morais proposta por **APARECIDA OPHELIA CORCIOLI** em face de **BANCO DO BRASIL S/A**, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 184/186, condenando a autora em custas, despesas processuais, e honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade deferida nos termos do artigo 98, §3º, do CPC.

Apela a autora (fls. 189/203), alegando recebeu ligação de uma atendente que alegou ser preposta do Banco réu afirmando que realizaram um empréstimo de R\$50.000 na conta da autora enviando metade do dinheiro para conta no Rio de Janeiro e metade para conta em Brasília. A falsa atendente induziu a autora ao erro fazendo-a realizar duas transferências via pix para os golpistas. Afirma que *“Sabe-se que a falta de segurança na prestação de serviços bancários possibilita a ocorrência de fraudes e delitos praticados por terceiros em detrimento dos consumidores, sendo assim, pode-se considerar que a falha de segurança é, portanto, um defeito do serviço bancário, e de sua responsabilidade.”* Pugna pelo provimento do recurso, julgando-se procedente a ação.

Recurso regularmente processado e respondido (fls. 207/224).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, por transações realizadas em conta bancária da autora vítima do golpe da falsa central.

Narra a autora, na inicial, em 16/07/2024, recebeu ligação de uma pessoa dizendo que era funcionário da Embratel e que a autora tinha um crédito de R\$900,00 (novecentos reais) a receber e pediu as informações da autora de sua conta corrente.

Afirma que cerca de quarenta minutos depois recebeu uma ligação de pessoa dizendo que se chamava Lucas e era preposto do Banco do Brasil alegando que houve movimentação estranha na conta da apelante, que foi realizado empréstimo de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) dos quais metade foi transferido para conta no Rio de Janeiro e a outra metade para conta em Brasília. Afirmou que iria ajudá-la a recuperar o dinheiro, e assim a induziu a realizar duas transferências totalizando R\$ 985,00 (novecentos e oitenta e cinco reais) (fls. 195).

Postulou a autora o ressarcimento pelos danos materiais, repetição em dobro do indébito e o pagamento de indenização por danos morais no valor de 10 (dez) salários mínimos vigentes decorrentes dos fatos, imputando responsabilidade objetiva à instituição financeira pela fraude.

Ao contestar (fls. 71/93), o Banco réu alegou a ilegitimidade passiva. No mérito, nega a falha na prestação de serviços, sustentando culpa exclusiva da autora e/ou de terceiro pela fraude noticiada nos autos.

A ação foi julgada improcedente por r. sentença apelada assim fundamentada:

“Vistos.

APARECIDA OPHELIA CORCIOLI ajuizou AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL C/C DANO MATERIAL contra BANCO DO BRASIL S/A na qual alega que foi vítima de um golpe e transferiu para o criminoso via pix a quantia de R\$ 1.100,00. Alegando falha na prestação de serviço do réu, pede sua condenação a devolver em dobro o valor transferido, além de indenização por dano moral em valor não inferior a dez salários mínimos.

O réu contestou alegando, em resumo, que não teve qualquer participação no evento que ocorreu por culpa exclusiva da vítima e do terceiro fraudador.

Sobreveio réplica (fls. 153/183).

É O RELATÓRIO. FUNDAMENTO E DECIDO.

Cuida-se de ação de pedido de indenização por danos materiais e morais na qual a autora alega ter sido vítima de fraude perpetrada por terceiros. Entende ter o réu contribuído de alguma forma para o êxito da golpista.

Na defesa, o requerido nega a ocorrência do ilícito e a obrigação de indenizar, imputando a culpa exclusiva da própria vítima e/ou ato de terceiro.

Desta feita, o ponto controvertido cinge-se em verificar a existência ou não de responsabilidade civil do banco em relação aos danos materiais e morais suportados pela autora, em virtude da fraude cometida por terceiro.

Entendo, no entanto, presente a causa de exclusão de responsabilidade consistente na culpa exclusiva da autora e do terceiro, não havendo que se falar em ato ilícito e, por consequência, o dever de indenizar da instituição financeira.

Com efeito, o banco não tem controle em relação ao fortuito externo com a utilização da conta bancária para fins ilícitos -, afastando-se, assim, a responsabilidade objetiva e o risco da atividade exercida, já que toda ação foi gerada fora do ambiente da atividade bancária, não tendo o requerido atuado ou contribuído para os fatos.

No caso, a ausência de cautela da autora quanto à operação de transferência de valores a terceiro desconhecido possibilitou a prática do estelionato, portanto, não há que se deferir o pedido de indenização por danos materiais e morais. Nesse sentido:

APELAÇÃO – Ação declaratória c.c indenização por danos morais – Golpe do PIX. Autora que recebeu telefonema de suposto funcionário da ré e seguiu determinações, realizando PIX para terceiro - Falha na prestação dos serviços da ré não demonstrada – Ausência de verificação pela consumidora da procedência das informações - Realização de PIX para pessoa física estranha ao contrato firmado – Falta de acuidade e zelo - Excludente de responsabilidade – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro - Art. 14, §3º, II, do CDC. Negado provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1015443-78.2023.8.26.0224; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2024; Data de Registro: 28/02/2024)

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DA AUTORA, VÍTIMA DE GOLPE DE TERCEIROS FALSÁRIOS, QUE SE PASSARAM POR PREPOSTOS DO BANCO EM CONTATO TELEFÔNICO. HIPÓTESE EM QUE O BANCO AFIRMA QUE A OPERAÇÃO IMPUGNADA DECORREU DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, ANTE O RISCO DA ATIVIDADE (SÚMULA 479/STJ). NO ENTANTO, AUSÊNCIA DE PROVA DE NEGLIGÊNCIA DO BANCO PARA A CONSECUÇÃO DA FRAUDE. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESULTADO DE EVENTO CONFIGURADOR DE CULPA EXCLUSIVA DA APELANTE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002587-20.2021.8.26.0526; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 2ª Vara; Data do Julgamento: 13/10/2022; Data de Registro: 13/10/2022)

Nesse contexto, a improcedência da ação é medida que se impõe.

Em razão do exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, o que faço com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Diante da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários de sucumbência, esses últimos fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa (CPC, art. 85, § 2º), observando-se o disposto no art. 98, § 3º, do CPC.

P.R.I.”.

Nega-se provimento ao recurso.

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, prestando o réu serviços de natureza bancária, inserindo-se no contexto dos artigos 2º, 3º do CDC e verbete 297 do STJ.

Súmula 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

A responsabilidade do réu, como prestador de serviço, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, caput e §3º daquele Codex), sendo do Banco o ônus da produção de provas nesse sentido, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC).

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, a qual, segundo os ensinamentos de Carlos Roberto Gonçalves *“funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus”*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

A autora, visa ser ressarcida por duas transações em sua conta via transferência nos valores individual de R\$885,00 (oitocentos e oitenta e cinco reais) e R\$100,00 (cem reais), seguindo orientações de terceiros após receber ligação em seu aparelho móvel alegando se tratar de preposto do Banco réu.

Alega a requerente foi enganada e influenciada pelo atendente, acreditando que estava realizando as operações para sua segurança, questionando a conduta do Banco réu ao não bloquear as operações.

Todavia, não se vislumbra responsabilidade alguma da instituição financeira requerida, restando caracterizada caso de culpa exclusiva da autora, excludente de responsabilidade civil da instituição financeira ré, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

Não se evidencia no caso qualquer conduta, comissiva ou omissiva do Banco réu a evidenciar falha na prestação do serviço a legitimar a pretendida responsabilidade.

A autora apelante visando cancelar transação indevida realizada em sua conta corrente e comunicada via contato telefônico, atendeu a chamada do número que lá constava, passando informações pessoais e sensíveis à terceiros.

Assim, sem consultar qualquer instrumento oficial de comunicação do Banco, a autora prontamente atendeu o número indicado repassando informações pessoais e sensíveis bancárias, sem adotar qualquer medida preventiva.

Como bem asseverou o magistrado, *“Entendo, no entanto, presente a causa de exclusão de responsabilidade consistente na culpa exclusiva da autora e do terceiro, não havendo que se falar em ato ilícito e, por consequência, o dever de indenizar*

da instituição financeira. Com efeito, o banco não tem controle em relação ao fortuito externo com a utilização da conta bancária para fins ilícitos -, afastando-se, assim, a responsabilidade objetiva e o risco da atividade exercida, já que toda ação foi gerada fora do ambiente da atividade bancária, não tendo o requerido atuado ou contribuído para os fatos.”.

Incumbiria à autora agir de forma diligente e cautelosa ao receber ligação com identificação duvidosa, adotando precauções mínimas necessárias para resguardar-se da atuação de fraudadores, mediante a verificação da veracidade das informações que recebeu através de ligação, sem se certificar que se tratava mesmo de canal oficial do Banco.

Evidencia-se a total falta de cuidado da autora.

A fraude se apresentava com manifesta discrepância das orientações dadas pelo Banco réu, não podendo o Banco requerido ser responsabilizado pelas transações fraudadas, por ter contado com imensa colaboração da requerente apelante na consecução da fraude.

Tampouco há se falar em dever do Banco de bloquear transações realizadas dentro dos limites da conta bancária da autora.

Não haveria como exigir do Banco a identificação de conduta suspeita, realizadas através de duas transferências, em valor total de R\$ 995,00 (novecentos e noventa e cinco reais) dentro do limite disponibilizado da conta, com uso de senha e demais dados de segurança, não havendo razões para duvidar das operações.

Assim, não há como imputar ao Banco réu a responsabilidade em ressarcir a autora por prejuízos suportados em razão do evento, por não evidenciada falha na prestação dos serviços bancários, restando configurada nos autos hipótese de culpa exclusiva da requerente, excludente de responsabilidade civil (art. 14, §3º, II, do CDC).

Nesse sentido:

APELAÇÃO - Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório - Autora que dirigiu ligação telefônica para suposta central telefônica - Pedidos improcedentes - Pleito de reforma - Impossibilidade - Relação de Consumo - Análise contextualizada dos fatos que não permite atribuir aos réus a responsabilidade por eventual falha na prestação do serviço - Acatamento de orientação manifestamente suspeita de terceiro - Autora que afirmou ter recebido mensagem de texto, informando uma transação por meio de pix, sem indicação do valor e destino, mas somente o telefone para contato, passando a atender a orientações de suposto funcionário, levadas a efeito por ligação telefônica - Histórico de ligações telefônicas não coligido nos autos - Falha na prestação do serviço não verificada Culpa exclusiva da autora aliada à atuação de terceiro Recurso improvido. (Apelação Cível

1000821-83.2023.8.26.0453; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirajuí - 2ª Vara; Data do Julgamento: 14/05/2024)

Indenizatória - Danos materiais e morais - Transações em conta corrente 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 relativa a questão de fato - Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco - Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente contato com número estranho e voluntária instalação de aplicativo malicioso que permitiu acesso de terceiros a informações bancárias e senha pessoal e intransferível, tudo por orientação de interlocutor - Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros - Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas - Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade - Defeito na prestação de serviços - Não reconhecimento - Aplicabilidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor - Ausência de responsabilidade do banco - Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de 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 estranha à atividade do réu - Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando - Ausência de falha na prestação de serviço e de prova de omissão do réu - Regularidade das transações verificada - Ação improcedente Sentença reformada - Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso provido. (Apelação Cível 1010626-21.2022.8.26.0348; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/03/2024)

Apelação Cível. Ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais com pedido de tutela antecipada. Golpe da falsa central telefônica. Sentença de parcial procedência.

Inconformismo. Transações realizadas pela autora após recebimento de SMS informando realização de compra em seu nome. Autora que recebeu mensagem eletrônica sobre compra desconhecida, realizada com seu cartão de crédito, entrou em contato através do telefone indicado na mensagem e, realizou as transferências com intuito de evitar que sua conta fosse hackeada. Alegação de que fora vítima de golpe por falha na prestação dos serviços bancários. Não acolhimento. Inexistência de verossimilhança nas alegações. Ausência de qualquer elemento que possa caracterizar a falha nos serviços prestados pela ré. Autora que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do procedimento adotado para o negócio jurídico realizado. Culpa exclusiva da vítima. Inteligência do Art. 14, § 3º, II, do CPC. Excludente de responsabilidade. Sentença reformada. Sucumbência exclusiva da autora. Recurso provido. (Apelação Cível 1000967-39.2023.8.26.0352; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Miguelópolis - 1ª Vara; Data do Julgamento: 22/04/2024)

BANCÁRIOS - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sentença de improcedência - Golpe da "falsa central" - Recebimento de SMS que informa a realização de operação não reconhecida (inexistente) pela parte e pede ao cliente que entre em contato com o telefone informado - Suposto funcionário que instruiu o autor a instalar o aplicativo "Rustdesk" no celular, bem como a digitar a senha no aplicativo do banco e a informar as demais credenciais de acesso - Contratação de empréstimo, realização de operações de PIX, além de compras na modalidade crédito - Vítima que seguindo orientações do falso preposto disponibiliza informações sigilosas e franqueia acesso remoto às funcionalidades do celular - Tese referente ao perfil do correntista - Rejeitada - Culpa exclusiva da vítima configurada - Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II - Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 - Ausência de nexo de causalidade - Indenizações indevidas - Precedentes da Corte e da Câmara - Sentença mantida - Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC/2015, art. 85, § 11). (Apelação Cível 1000479-20.2023.8.26.0341; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 07/03/2024)

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAL E MORAL. Autora que, após receber mensagem SMS com alerta de operação de empréstimo realizada em conta, entrou em contato através do número de telefone indicado na mensagem para fins de contestação da operação. Contratação de empréstimos e transferências via PIX que a autora não reconhece. Autora que não agiu com as cautelas mínimas, deixando de confirmar previamente a informação recebida via SMS e o número de

telefone fornecido. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada ao banco, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível 1000756-70.2023.8.26.0362; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 2ª vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2024)

Portanto, entendo não configurada qualquer responsabilidade do Banco requerido no evento danoso, mas culpa exclusiva da requerente pela ocorrência do evento danosos.

Logo, nenhum reparo comporta a r. sentença de improcedência da ação, que fica mantida por seus jurídicos fundamentos, elevando-se os honorários advocatícios recursais do réu em mais 5% do valor atualizado da causa (art. 85, § 11, do CPC), observada a justiça gratuita.

Por tais fundamentos, **nega-se provimento ao recurso.**

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR