



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000361959

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021812-57.2023.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO XP S.A e XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CâMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A, é apelado DANIEL PAULO HENRIQUE.

ACORDAM, em 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Em julgamento estendido, por maioria de votos, negaram provimento ao recurso, vencida a 3ª julgadora que provia o recurso e declarará voto.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI, ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 7 de abril de 2025

REBELLO PINHO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO nº 49194

Apelação Cível nº 1021812-57.2023.8.26.0008

Comarca: São Paulo – 1ª Vara Cível do Foro Regional de Taubaté

Apelantes: Banco XP S/A

Apelado: Daniel Paulo Henrique

ATO ILÍCITO – Reconhecimento da existência de ato ilícito e defeito de serviço da parte ré banco, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu o acesso destes a informações da parte cliente protegidas pelo sigilo bancário e, posteriormente, a realização de operações indevidas descritas na inicial, resultando em transferências via PIX, bem como cobrança de IOF e encargos.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Comprovado o ato ilícito e defeito de serviço, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu o acesso destes à conta da parte autora correntista e, posteriormente, a realização de operações indevidas descritas na inicial, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação do banco réu na obrigação de indenizar a autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão.

DANO MATERIAL – Manutenção da r. sentença quanto ao julgamento de procedência do pedido de indenização por danos materiais, para “DENTE o pedido, e o faço para CONDENAR os corréus, solidariamente, a restituir ao autor os valores indevidamente subtraídos de sua conta, no valor de R\$ 22.255,60, corrigidos monetariamente pelo IPCA, nos termos do CC 389, parágrafo único, e acrescidos de juros de mora de acordo com a taxa SELIC, nos termos do CC 406, I, ambos a partir das datas das respectivas subtrações” - A retirada indevida de valores na conta corrente da parte autora, em razão de defeito de serviço do banco réu, é fato gerador de dano material, porquanto implicou diminuição do patrimônio do correntista.

Recurso desprovido.

Vistos.

Ao relatório da r. sentença de fls. 298/300, com embargos de declaração (fls. 303/305) rejeitados (fls. 306), acrescenta-se que a presente demanda foi julgada nos seguintes termos: “JULGO PROCEDENTE o pedido, e o faço para CONDENAR os corréus, solidariamente, a restituir ao autor os valores indevidamente subtraídos de sua conta, no valor de R\$ 22.255,60, corrigidos monetariamente pelo IPCA, nos termos do CC 389, parágrafo único, e acrescidos de juros de mora de acordo com a taxa SELIC, nos termos do CC 406, I, ambos a partir das datas das respectivas subtrações. Em razão do decidido, arcarão os corréus com as custas e despesas processuais e com os honorários do d. Patrono do autor, ora fixados, com fundamento no CPC 85, §§ 2.º e 8.º, em R\$ 3.000,00”.

Apelação das partes rés (fls. 309/321), sustentando que: (a) “apesar da situação vivenciada pelo Apelado, todas as transações reclamadas foram realizadas por ele próprio, mediante o uso do seu aparelho celular e validação por Biometria Facial, para absolutamente todas as operações”; e (b) “os documentos acostados à defesa evidenciam que o ID de acessos utilizado em data anterior ao mencionado golpe é exatamente o mesmo sucedido nos fatídicos dias, o que, por óbvio, impossibilitou que os Apelantes desconfiassem de tais operações, uma vez que evidentemente legítimas”;

O recurso foi processado, com apresentação de respostas pela parte apelada (fls. 326/354), insistindo na manutenção da r. sentença.

É o relatório.

1. A pretensão recursal da parte apelante é o provimento do recurso, com reforma da r. sentença, para julgar a ação improcedente.

2. Mantém-se a r. sentença.

2.1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nas ações de reparação de danos por vítimas de acidente de consumo, como acontece no caso dos autos, por envolver responsabilidade civil de fornecedor de serviços, sendo, a propósito, desnecessário perquirir sobre a presença dos elementos objetivos e subjetivos da relação de consumo, conforme orientação que esse Relator passa a adotar.

Nesse sentido, a orientação: **(a)** do julgado, para caso análogo, mas com inteira aplicação à espécie, extraído do site do Eg. STJ: “RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ACIDENTE DE CONSUMO. EXPLOÇÃO DE GARRAFA PERFURANDO O OLHO ESQUERDO DO CONSUMIDOR. NEXO CAUSAL. DEFEITO DO PRODUTO. ÔNUS DA PROVA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. RESTABELECIMENTO DA SENTENÇA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. **1 - Comerciante atingido em seu olho esquerdo pelos estilhaços de uma garrafa de cerveja, que estourou em suas mãos quando a colocava em um freezer, causando graves lesões. 2 - Enquadramento do comerciante, que é vítima de um acidente de consumo, no**

conceito ampliado de consumidor estabelecido pela regra do art. 17 do CDC ("bystander"). 3 - Reconhecimento do nexo causal entre as lesões sofridas pelo consumidor e o estouro da garrafa de cerveja. 4 - Ônus da prova da inexistência de defeito do produto atribuído pelo legislador ao fabricante. 5 - Caracterização da violação à regra do inciso II do § 3º do art. 12 do CDC. 6 - Recurso especial provido, julgando-se procedente a demanda nos termos da sentença de primeiro grau." (STJ-3ª Turma, REsp 1288008/MG, rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, v.u., j. 04/04/2013, DJe 11/04/2013, RSTJ vol. 230 p. 591, o destaque não consta do original); e **(b)** de Bruno Miragem: **"Note-se que, no caso da responsabilidade civil dos bancos, tem prevalência a aplicação do CDC, não sendo necessário investigar a presença dos elementos da relação de consumo, como se reclama na disciplina dos contratos bancários.** Explica-se: enquanto nos contratos bancários, reclama-se a existência da relação de consumo, invocando o disposto no art. 3º, § 2º, do CDC, quanto à quantificação da atividade bancária como espécie do serviço objeto da relação de consumo, bem como no entendimento jurisprudencial afirmado pela Súmula 297 do STJ, há de se fazer uma distinção. É preciso definir se, além de se tratar de relação contratual entre cliente e banco, o cliente ostenta qualidade que lhe permita ser identificado como consumidor, seja pela exegese do conceito de destinatário final (art. 2º), ou pela interpretação do art. 29, que autoriza a equiparação para fins de proteção contratual, atualmente interpretado segundo exigência de demonstração de vulnerabilidade *in concreto*, de subordinação entre o cliente e o banco. **Outra coisa é a relação jurídica que resulta da imputação de responsabilidade pelo dever de indenizar. Isso porque, aqui, a hipótese de equiparação a consumidor, seja de quem não é cliente do banco, ou sendo cliente, não se considera destinatário final ou vulnerável (uma grande sociedade empresária, por exemplo), decorre de mera constatação fática de que se trata de vítima de um dano cuja responsabilidade é do fornecedor. Em outros termos: enquanto em matéria contratual permite-se investigar a qualidade subjetiva do cliente bancário para efeito de promover sua equiparação a consumidor por força do art. 17 do CDC, sob o fundamento de que se trata de pessoa exposta aos riscos de mercado de consumo, e, em especial da atividade desenvolvida pelo banco. Assim, por exemplo, não se cogita de questionar a aplicação do CDC nos danos causados, seja a clientes pessoas físicas ou grandes sociedades empresárias, pela informações levadas indevidamente a registro pela instituição financeira em bancos de dados restritivos de crédito, ou pelo protesto indevido de título. (...) Naquilo que diga respeito diretamente à prestação de serviços bancários, contudo, no âmbito da atividade título da instituição financeira (art. 17 da Lei 4.595/1694), a aplicação do CDC é impositiva, inclusive, pela equiparação das vítimas.**" ("Direito Bancário", RT, 2013, SP, p.488/469, o destaque não consta do original).

2.2. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados, em razão de defeitos no serviço prestado e de fatos com relação com os próprios riscos da atividade bancária, em razão do disposto no art. 14, do CDC.

"Como é sabido, para que se configure a obrigação de indenizar, indispensável que estejam presentes os três requisitos ensejadores da mesma, quais sejam: (i) o *ato ilícito*, (ii) o *dano* experimentado pela vítima e (iii) o *nexo de*

causalidade entre o dano sofrido e a conduta ilícita. Nesse sentido, de se notar que o CDC aplica-se às instituições financeiras conforme a Súmula n.º 297 do STJ. Portanto, a responsabilidade dos bancos, pelos danos causados aos seus clientes, é objetiva, isto é, independentemente da existência de ato culposos, conforme dispõe o art. 14, *caput*, do CDC. Assim, a responsabilidade do recorrido prescinde de culpa sua, satisfazendo-se apenas com o dano e o nexo de causalidade. Em relação ao nexo de causalidade, o próprio CDC estabelece no inciso II, do § 3º, do art. 14, do CDC, determinadas situações aptas a excluir o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano causado ao consumidor, quais sejam: a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa de terceiro.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

“O ônus da prova das excludentes da responsabilidade do fornecedor de serviços, previstas no art. 14, § 3º, do CDC, é do fornecedor, por força do art. 12, § 3º, também do CDC.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

“A inversão do ônus da prova pode decorrer diretamente da própria lei (*ope legis*), quando a comprovação de um fato, que normalmente seria encargo de uma parte, é atribuída, pela própria lei, à outra parte. No caso da responsabilidade civil por acidentes de consumo, o legislador atribuiu expressamente ao fornecedor o ônus de comprovar todas as causas de exclusão da responsabilidade civil, que foram elencadas pelos arts. 12 e 14, em seus respectivos §§3º, do CDC. Nas hipóteses de culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro ou de não-colocação do produto no mercado, essa distribuição do encargo probatório acompanhou o sistema tradicional estabelecido pelo art. 333, II, do Código de Processo Civil. O legislador, todavia, atribuiu também ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito do produto ou do serviço. Normalmente, o defeito, como fato constitutivo do direito do demandado, deveria ser demonstrado pelo consumidor lesado, como autor da ação indenizatória. O CDC, em seu art. 12, §3º, II, e em seu art. 14, §3º, I, deixa expresso que compete ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito no produto ou no serviço. Essa modificação na distribuição dos encargos probatórios pela própria lei é o que se denomina de inversão *ope legis* do ônus da prova”. (Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, “Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor”, 3ª ed., Saraiva, 2010, SP, p. 355/356).

2.3. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por terceiros, nas hipóteses de fraude ou utilização de documentos falsos, inclusive nos casos de golpe em que o fraudador troca o cartão eletrônico do correntista, nos locais utilizados na prestação dos serviços bancários, o que compreende não só as agências e estacionamentos a ela vinculados, mas também caixas eletrônicos em terminais de autoatendimento ainda que localizados fora das agências, visto que os ilícitos em questão configuram fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, conseqüentemente, não têm o condão de excluir a responsabilidade da instituição financeira pelos danos em questão.

Nesse sentido, quanto à responsabilidade da instituição

financeira pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiro, inclusive nos casos de golpe em que o fraudador troca o cartão eletrônico do correntista, adota-se a orientação: **(a)** do julgado da Eg. 2ª Seção do STJ, no julgamento do REsp 1.199.782 – PR, relatado pelo Min. Luis Felipe Salomão, efetivado nos termos do art. 543-C, do CPC/1973, visando unificar o entendimento e orientar a solução de recursos repetitivos, que se reproduz: “RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (o destaque não consta do original); e **(b)** dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(b.1)** “Ação indenizatória por danos materiais e morais – **Golpe da troca do cartão por fraudador no interior do estabelecimento bancário – Realização de saques indevidos de conta corrente, decorrente de abordagem de correntista por fraudador, em caixa eletrônico de autoatendimento – Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) – Culpa objetiva do Banco prestador de serviço bancário (art. 14 CDC) por não coibir a ação criminosa de estelionatário que aborda correntista em caixa eletrônico na agência e efetua movimentações bancárias com cartão magnético – Súmula 479 do STJ - Matéria pacificada pelo julgamento do Recurso Especial nº 1.199.782/PR, com base no artigo 543-C do Código de Processo Civil – Danos materiais comprovados - Devolução dos valores indevidamente sacados por falsário – O esvaziamento da conta com diversos saques ilícitos acarretam dano moral – Valor da indenização arbitrado em consonância com a razoabilidade e proporcionalidade – Recurso negado”. (13ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 0011452-02.2011.8.26.0655, rel. Des. Francisco Giaquinto, v.u., j. 06.07.2015, o destaque não consta do original); e **(b.2)** “RESPONSABILIDADE CIVIL – **Dano moral – Golpe sofrido pelo cliente na fila do caixa eletrônico – Troca do cartão por terceiro – Saques indevidos em sua conta corrente – Dever do banco de zelar pela segurança não só dos estabelecimentos, mas também dos caixas eletrônicos – Responsabilidade objetiva – Manutenção do valor fixado na r. sentença em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – Recurso improvido. RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano material – Devolução do valor sacado, devidamente corrigido – Recurso improvido”. (23ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 1004570-29.2014.8.26.0161, rel. Des. J.B. Franco de Godoy, v.u., j. 24.06.2015, o destaque não consta do original).****

2.4. Em demandas promovidas por correntistas imputando movimentações e pagamentos indevidos, em conta corrente, mediante serviço disponibilizado pelo banco via canal telefônico ou mediante uso de cartões eletrônicos, incumbe a este provar que as operações foram realizadas regularmente, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico, por força do disposto nos arts. 6º, VIII, e 14, *caput*, do CDC, e art. 333, II, do CPC/1973

(correspondente ao art. 373, II, do CPC/2015).

Nesse sentido, a orientação: **(a)** dos julgados do Eg. STJ extraídos do respectivo site: **(a.1)** “Direito processual civil. Ação de indenização. Saques sucessivos em conta corrente. Negativa de autoria do correntista. Inversão do ônus da prova. - **É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. - Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha. - Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência.** Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido.” (STJ-3ª Turma, REsp 727843/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 15/12/2005, DJ 01/02/2006 p. 553 RDDP vol. 40 p. 145, o destaque não consta do original); e **(a.2)** “DECISÃO (...) O acórdão recorrido encontra-se em consonância com o entendimento preconizado por esta Corte no sentido de que, nas ações declaratórias negativas, cabe à parte adversa a comprovação do ato ou fato negado pelo autor. Nesse sentido: “PROCESSO CIVIL. ÔNUS DA PROVA. FATO AFIRMADO PELO AUTOR E CONFESSADO PELO RÉU. DESNECESSIDADE DE PROVA. CPC, ARTS. 333 E 334. PRECEDENTES. RECURSO DESACOLHIDO. I - Em regra, o ônus da prova incumbe a quem alega o fato, sendo desnecessário provar os fatos afirmados por uma parte e confessados pela parte contrária, sendo igualmente certo, até porque proclamado pela lei, que, salvo nas declaratórias negativas, ao autor cabe a prova dos fatos constitutivos, e ao réu a prova dos fatos extintivos, impeditivos ou modificativos. II - Tendo o acórdão concluído pela suficiência das provas dos autos para julgar procedente o pedido, o reexame do conjunto probatório resta vedado a esta instância especial, a teor do enunciado nº 7 da súmula/STJ.” (REsp 161.629/ES, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, DJ 21.02.2000) Nego provimento ao agravo.” (Ag 650254/MG, rel. Min. Fernando Gonçalves, data da publicação: 21/09/2007, o destaque não consta do original); e **(b)** de Luiz Paulo da Silva Araújo Filho: “Assim, por exemplo, em ações nas quais alegue o consumidor que houve saques irregulares em sua conta corrente ou em sua caderneta de poupança, e o banco conteste afirmando que os saques foram feitos por cartão magnético, decerto do cliente. O tema tem sido frequentemente analisado pela jurisprudência à luz da inversão do ônus da prova, em bora, a rigor, devesse ser tratado como simples alegação de defeito do serviço, desde que devidamente interpretada a expressão 'quando não fornece a segurança [neste caso patrimonial] que o consumidor dele pode esperar, constante do §1º do art. 14 do CDC, hipótese em que, para não ser responsabilizado, competiria ao banco provar que 'o defeito inexistente' (v. o §3º, I, do art. 14). Seja como for, também é admissível a inversão do ônus da prova, porque há notícias de saques efetuados com cartões 'clonados', além de outras falcatuas na realização de saques fraudulentos, sendo a alegação do consumidor, portanto, verossímil. Mesmo que não se considerasse verossímil a alegação, a hipossuficiência do consumidor é manifesta, porque não se pode negar a sua inferioridade, uma vez que não tem ele acesso aos conhecimentos técnicos do

projeto ou do processo utilizado na execução do serviço, nem tem condições, ele mesmo, de tomar as medidas necessárias para evitar esse tipo de incidente, como poderia fazê-lo o banqueiro. Dessa forma, deve o juiz inverter o ônus da prova em benefício do consumidor, se não entender, simplesmente, que compete ao banco provar que o defeito na prestação do serviço não existiu. **Não procederia, neste, eventual alegação do banco de que a prova lhe é impossível, ou extremamente difícil, porque para garantir ao cliente a segurança que do serviço se poderia esperar, e para assumir os riscos da atividade econômica, competiria ao banco tomar todas as medidas de controle possíveis. Nos Estados Unidos, verbi gratia, há anos os 'caixas eletrônicos' ou 'bancos 24 horas' são equipados com câmeras de filmagem ou máquinas fotográficas, que registram as imagens durante o funcionamento ou a intervalos de segundos. Do consumidor, em qualquer caso, é que não se pode exigir a prova diabólica de que não sacou o dinheiro**". ("Comentários ao Código de Defesa do Consumidor", 2ª ed., Saraiva, 2009, SP, p. 15/16, o destaque não consta do original).

Ademais, é de se ver que compete à instituição financeira ré manter toda a documentação relativa à sua atividade, por imposição legal, enquanto não operar a prescrição e a decadência em relação aos atos nela consignados.

2.5. Reconhece-se a existência de ato ilícito e defeito de serviço da parte ré banco, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu o acesso destes a informações da parte cliente protegidas pelo sigilo bancário e, posteriormente, a realização de operações indevidas descritas na inicial, resultando em transferências via PIX, bem como cobrança de IOF e encargos.

No que interessa ao julgamento do presente recurso, verifica-se: **(a)** a existência das operações indevidas, objeto da ação e descritas na inicial, realizadas na conta corrente da parte autora consumidora, restou demonstrada nos documentos bancários juntados aos autos (cf. fls. 55); **(b)** restou demonstrado, conforme gravações constantes dos links colacionados a fls. 02, que: **(b.1)** a parte autora recebeu uma ligação telefônica, na qual a interlocutora – afirmando ser funcionária da instituição financeira ré – **indagou à parte autora, com expressa menção ao seu nome [da parte autora] Daniel Paulo Henrique, respectivo CPF 205.798.138-57 e numeração do final do cartão** – se havia realizado compras virtuais e acessado sua conta por um Iphone 7, o que foi negado pelo correntista; **(b.2)** ato contínuo, essa pessoa informou que precisaria fazer uma varredura no celular da autora, dizendo que ia assessorá-la no procedimento de maneira remota. Assim sendo, a parte autora seguiu as orientações da suposta funcionária do banco; **(b.3)** durante o procedimento, várias operações foram realizadas na conta da parte autora; e **(b.4)** ao perceber a fraude, a autora registrou boletim de ocorrência (fls. 158/159).

Vale ressaltar que: **(i)** a autora recebeu ligação de um fraudador passando-se por funcionário do banco que informou acerca da suspeita de acesso à conta bancária da parte autora por um dispositivo móvel desconhecido e que para impedir isso seria necessário realizar uma varredura no celular da autora. Após seguir as instruções da falsa funcionária, foram realizadas diversas operações

indevidas na conta bancária da parte autora. Ocorre que, a intenção da parte autora era somente proteger sua conta de possível fraude, mas em momento nenhum ficou demonstrada a vontade da parte autora de realizar as transferências bancárias objeto da ação; **(ii)** ainda que a parte autora, inadvertidamente, tenha dado acesso à terceiro fraudador aos seus dados bancários, a conduta, por si só, apesar de configurar concausa, não implica efetiva anuência e por conseguinte a regularidade das transações, levada a efeito, visto que, acreditava, na realidade, estar seguindo instruções de funcionário do banco réu para proteger seu patrimônio; **(iii)** nota-se a evidente falha na prestação de serviços do banco réu, falha de serviço esta que permitiu o acesso destes a dados da parte autora, como número de telefone celular e, posteriormente, porque não impediu, por meio de sistema de detecção de fraude, as operações financeiras, confirmando, consequentemente, sua responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Saliente-se, ainda, que não há que se falar em culpa exclusiva da vítima associada à conduta de terceiro fraudador, porque houve nítida violação de sigilo de dados pessoais e bancários aos golpistas.

Em sendo assim, é de se reconhecer a existência de falha na prestação do serviço pelo banco, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora, falha esta que permitiu a ação de fraudadores.

Nesse sentido, em casos análogos, mas com inteira aplicação à espécie, a orientação dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(a) “FRAUDE BANCÁRIA – AÇÃO DECLARATÓRIA INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – GOLPE DO “FALSO FUNCIONÁRIO” - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DO AUTOR - Falha na prestação dos serviços - “Golpe do falso funcionário” - Responsabilidade objetiva do réu - Inexigibilidade dos contratos – Autor que foi vítima de golpista que sob a falsa promessa de renegociação de dívida, realizou empréstimos consignados sem a autorização do autor – Sentença de improcedência – Irresignação do autor – Cabimento – Na espécie, restou comprovada a fraude – Sentença reformada. - Repetição do indébito em dobro – Não cabimento – Ausência de má-fé da instituição financeira – Devolução dos valores descontados indevidamente deverá ocorrer de forma simples – Sentença reformada. - Indenização por danos morais – Não cabimento - Dados do autor que não foram incluídos em cadastro de inadimplentes - Danos morais inexistentes - Sentença mantida. - Contrarrazões: - Preliminar de não conhecimento da apelação, deduzida pelo apelado – Não acolhimento – Recurso que ataca os fundamentos da sentença – Preliminar afastada. Recurso parcialmente provido.”** (11ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1012477-81.2022.8.26.0482, rel. Des. Marino Neto, v.u., j. 29/09/2023, o destaque não consta do original); **(b) “VOTO Nº 28288. DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Portabilidade de empréstimos oferecida à autora por agente autônomo do correspondente bancário corréu. Autora orientada a transferir o crédito do novo mútuo para conta de terceiro para quitar os**

empréstimos que seriam renovados. Golpe consumado. Ilegitimidade passiva do correspondente bancário e do banco. Inocorrência. **Responsabilidade civil objetiva dos corréus por atos de seus representantes autônomos.** Art. 34 do CDC. Sentença mantida nesse ponto. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Desnecessidade do depoimento pessoal da autora. Preliminar rejeitada. **Mérito. Fraude demonstrada pelo conjunto probatório produzido nos autos. Contrato nulo. Crédito inexigível.** Danos materiais correspondentes às parcelas debitadas do holerite da autora. Dever de restituir. Dano moral. Ocorrência. Abalo psicológico e violação à dignidade da autora em razão dos descontos de valores destinados à sua subsistência. Responsabilidade civil de ambos os réus pela reparação moral. Arts. 14 e 34 do CDC. Súmula 479 do STJ. Quantum reparatório fixado em R\$ 6.000,00. Valor módico, considerando-se as peculiaridades do caso concreto, mantido. Proibição à reformatio in pejus. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Art. 252 do Regimento Interno. Recursos não providos.” (12ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1003219-05.2017.8.26.0003, rel. Des. Tasso Duarte de Melo, v.u., j. 27/03/2019, o destaque não consta do original); **(c) “APELAÇÃO CÍVEL. 'Golpe do funcionário falso'. Ação de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Sentença de Procedência. Inconformismo. Não acolhimento. Autor efetuou o procedimento solicitado por suposto Preposto bancário para cancelamento de conta e cartão bancário emitido em seu nome. Dados pessoais e bancários sigilosos em posse de terceiro fraudador. Induzimento em inevitável erro. Falha no dever de segurança, inerente à prestação de serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Banco Réu.** Inteligência da Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Danos morais configurados. 'Quantum' fixado em observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade. Precedente. Compensação de numerário creditado em conta bancária com valores devidos em virtude de condenação. Descabimento. Importância depositada judicialmente. Sentença mantida. **RECURSO NÃO PROVIDO.”** (14ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1009503-43.2022.8.26.0362, rel. Des. Penna Machado, v.u., j. 28/09/2023, o destaque não consta do original); e **(d) “APELAÇÃO – Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório – Empréstimo consignado – Pedidos improcedentes – Pleito de reforma – Possibilidade, em parte – Fraude – Concausa levada a efeito pelo autor que, no contexto, não ratifica o contrato ora impugnado, celebrado mediante fraude – Celebração após o decurso do lapso de 13 dias, a partir do envio da documentação ao suposto estelionatário – Utilização pelo fraudador, de cadastro em sede de plataforma virtual (“meutudo”), encaminhou os documentos à instituição bancária – Sistema disponibilizado pelo réu, por meio do qual, conferidos os documentos, veio a ser permitida a utilização de fotografia capturada anteriormente, circunstância a constituir falha grave - Súmula nº 479, do E. STJ – Risco da atividade – Relação de consumo – Princípio do diálogo das fontes – Art. 927, parágrafo único, do Código Civil c.c 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor – Contrato inexigível – Devolução simples – Hipótese de engano justificável – Contrato celebrado com base em documentos autênticos, mas que foram utilizados de forma indevida – Valor que ainda foi disponibilizado na conta do autor – Devolução simples – Depósito judicial – Autor autorizado a depositar o valor do empréstimo em juízo - Dano moral – Inocorrência – Ausência de dano à imagem, acesso ao crédito ou prejuízo à subsistência – Autor que, igualmente, não atuou de**

forma diligente – Indenização afastada – Recurso parcialmente provido.” (19ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1000337-66.2023.8.26.0292, rel. Des. Claudia Grieco Tabosa Pessoa, v.u., j. 26/09/2023, o destaque não consta do original).

Nenhuma prova produzida permite o reconhecimento da culpa exclusiva de terceiro ou culpa exclusiva da parte autora, nem mesmo a ocorrência de caso fortuito ou força maior, para excluir a responsabilidade do banco réu.

Em sendo assim, é de se reconhecer a existência de falha na prestação do serviço pelo banco, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora, falha esta que permitiu a ação de fraudadores.

No mesmo sentido do ora julgado, para casos análogos, mas com inteira aplicação à espécie, a orientação dos julgados extraídos do site do Eg. STJ: **(a) “RESPONSABILIDADE CIVIL – Danos materiais – Ressarcimento de quantia – Operação fraudulenta via TED – Captura de informações da sociedade empresarial correntista – Restituição devida – Aplicação da teoria do risco profissional – Precedentes – Recurso nesta parte provido. RESPONSABILIDADE CIVIL – Danos morais – Inocorrência – Ilícito que não repercutiu na honra objetiva da empresa – Personalidades jurídicas dos administradores e da empresa que não se confundem – Precedentes – Recurso nesta parte improvido.”** (23ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1017498-54.2016.8.26.0577, rel. Des. J. B. Franco de Godoi, j. 01/03/2017, o destaque não consta do original); e **(b) “Apelação Prestação de serviços Ação de indenização por danos materiais e morais Transferência eletrônica indevida realizada na conta bancária da empresa autora, mediante internet banking Cenário dos autos prestigiando a boa-fé da demandante, presunção não infirmada pelo banco réu Inequívoca responsabilidade do réu pelo ocorrido, nos termos da orientação cristalizada na Súmula 479 do STJ Acertado, portanto, o reconhecimento do direito da autora à restituição do que foi desviado de sua conta Falta de aptidão, porém, à falta da especificidade exigida pelo art. 286 do CPC, do pedido destinado a que o valor da restituição englobe os juros e demais encargos de cheque especial em que teria incorrido a demandante Bem rejeitado o pedido de indenização por danos morais, não caracterizados Entes fictícios que são, as pessoas jurídicas não experimentam sofrimento íntimo, sentimento a que só as pessoas naturais estão sujeitas Reconhecimento de dano moral, no que concerne a tais entes, reclamando a demonstração de que o episódio trouxe comprometimento ao bom nome da pessoa jurídica Situação dos autos em que não existiu alegação nem prova nesse sentido Cenário de sucumbência recíproca e equivalente justificando a repartição igualitária de responsabilidades por tais verbas, compensados os honorários Recurso do réu não conhecido no tópico em que aborda o dano moral, uma vez que a sentença lhe foi favorável nesse tópico. Apelação conhecida ao apenas em parte e, na parte conhecida, desprovida; também improvido o adesivo, com observação.”** (19ª Câmara de Direito Privado, Apelação 4007995-63.2013.8.26.0576, rel. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. 29/09/2014, o destaque não consta do original).

2.6. Comprovado o ato ilícito e defeito de serviço,

consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança da conta corrente da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu o acesso destes à conta da parte autora correntista e, posteriormente, a realização de operações indevidas descritas na inicial, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação do banco réu na obrigação de indenizar a autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão.

2.7. Mantém-se a r. sentença quanto ao julgamento de procedência do pedido de indenização por danos materiais, para “DENTE o pedido, e o faço para CONDENAR os corréus, solidariamente, a restituir ao autor os valores indevidamente subtraídos de sua conta, no valor de R\$ 22.255,60, corrigidos monetariamente pelo IPCA, nos termos do CC 389, parágrafo único, e acrescidos de juros de mora de acordo com a taxa SELIC, nos termos do CC 406, I, ambos a partir das datas das respectivas subtrações”.

A retirada indevida de valores na conta corrente da parte autora, em razão de defeito de serviço do banco réu, é fato gerador de dano material, porquanto implicou diminuição do patrimônio do correntista.

Nesse sentido, a orientação de Sergio Cavalieri Filho: “O dano emergente, também chamado positivo este sim, importa efetiva e imediata diminuição no patrimônio da vítima em razão do ato ilícito. O Código Civil ao disciplinar a matéria no seu art. 402 (reprodução fiel do art. 1.059 do Código de 1916, caracteriza o dano emergente como sendo aquilo que a vítima efetivamente perdeu. A mensuração do dano emergente, como se vê, não enseja maiores dificuldades. Via de regra importará no desfalque sofrido pela vítima; será a diferença do valor do bem jurídico entre aquele que ele tinha antes e depois do ilícito.” (“Programa de Responsabilidade Civil”, 9ª ed., Atlas, 2010, SP, p. 74, item 18.1.).

Observa-se que a r. sentença permaneceu irrecorrida, na parte em que fixou o valor da indenização por danos materiais, visto que o arbitramento não foi impugnado especificamente, daí por que tal questão não foi devolvida ao conhecimento deste Eg. Tribunal de Justiça (CPC/2015, art. 1.008, 1.010, II e 1.013).

Nesse sentido, quanto à limitação do conhecimento e julgamento à matéria efetivamente impugnada no apelo, as notas de Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery: **(a) “Extensão da substituição.** A substituição pode ser total ou parcial, conforme a impugnação for total ou parcial. O efeito substitutivo do recurso só atinge a parte do recurso que for conhecida pelo tribunal. No mais, remanesce íntegra a decisão (ou parte dela) que não sofreu impugnação ou cuja parte do recurso não foi conhecida pelo tribunal.” (“Comentários ao Código de Processo Civil – Novo CPC – Lei 13.105/2015”, 1ª ed., 2ª tiragem, RT, 2015, p. 2047, nota 4 ao art. 1.008, o destaque sublinhado não consta do original); **(b) “Fundamentação.** O apelante deve dar as razões, de fato e de direito, pelas quais entende deva ser anulada ou reformada a sentença recorrida. Sem as razões do inconformismo, o recurso não pode ser conhecido” (“Comentários ao Código de Processo Civil – Novo CPC – Lei 13.105/2015”, 1ª ed., 2ª tiragem, RT, 2015, p. 2055, nota III:7 ao art. 1.010, o destaque



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sublinhado não consta do original); e **(c) “Devolução.** O efeito devolutivo da apelação faz com que seja devolvido ao tribunal *ad quem* o conhecimento de toda a matéria efetivamente impugnada pelo apelante em suas razões de recurso. Recurso ordinário por excelência, a apelação tem o maior âmbito de devolutividade dentre os recursos processuais civis. A apelação presta-se tanto à correção dos *errores in iudicando* quanto aos *errores in procedendo*, com a finalidade de reformar (função rescisória) ou anular (função rescindente) a sentença, respectivamente. O apelo pode ser utilizado tanto para a correção de injustiças como para a revisão e reexame de provas. **A limitação do mérito do recurso, fixada pelo efeito devolutivo, tem como consequências: a) limitação do conhecimento do tribunal, que fica restrito à matéria efetivamente impugnada (*tantum devolutum quantum appellatum*); b) proibição de reformar para pior; c) proibição de inovar em sede de apelação (proibição de modificar a causa de pedir ou o pedido.**” (“Comentários ao Código de Processo Civil – Novo CPC – Lei 13.105/2015”, 1ª ed., 2ª tiragem, RT, 2015, p. 2067, nota 2 ao art. 1.013, o destaque sublinhado não consta do original).

3. Desprovido o recurso da parte ré, em razão da sucumbência recursal, nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015, majora-se em 10% o valor da verba honorária sucumbencial contra ela fixada, em quantia certa, por se mostrar adequado, no caso dos autos.

4. Em resumo, o recurso deve ser desprovido, com majoração da verba honorária, em razão da sucumbência recursal, nos termos *supra* especificados.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

Manoel Ricardo Rebello Pinho

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 2954 - 20ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1021812-57.2023.8.26.0008
Comarca: Capital - Foro Regional VIII - Tatuapé - 1ª Vara Cível
Juiz 1ª Instância: Fábio Rogério Bojo Pellegrino
Apelante: Banco XP S.A. e outro
Apelada: Daniel Paulo Henrique
Relator Sorteado: Des. Rebello Pinho (Voto nº 49.194)

DECLARAÇÃO DE VOTO

Peço licença aos eminentes Desembargadores desta C. 20ª Câmara de Direito Privado acerca da maioria que se formou a respeito da solução da controvérsia, pelas razões de meu voto abaixo deduzidas:

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 309/321) interposto por **XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A. e Banco XP S.A.** contra a r. sentença proferida às fls. 298/300, a qual julgou procedentes os pedidos formulados por **Daniel Paulo Henrique** na ação de indenização por danos materiais ajuizada em face de Banco XP S.A. e XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A., nos seguintes termos: "Isto posto, JULGO PROCEDENTE o pedido, e o faço para CONDENAR os corréus, solidariamente, a restituir ao autor os valores indevidamente subtraídos de sua conta, no valor de R\$ 22.255,60, corrigidos monetariamente pelo IPCA, nos termos do CC 389, parágrafo único, e acrescidos de juros de mora de acordo com a taxa SELIC, nos termos do CC 406, I, ambos a partir das datas das respectivas subtrações. Em razão do decidido, arcarão os corréus com as custas e despesas processuais e com os honorários do d. Patrono do autor, ora fixados, com fundamento no CPC 85, §§ 2.º e 8.º, em R\$ 3.000,00."



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Foram opostos embargos de declaração, por XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A. e Banco XP S.A., rejeitados pela r. decisão de fls. 306.

Em apelação, alegam, em síntese: **(i)** ocorrência de omissão na sentença quanto às provas que afastariam a responsabilidade das instituições financeiras; **(ii)** ausência de falha na prestação dos serviços, com validação das transações via biometria facial do próprio autor; **(iv)** inexistência de violação ou falha de segurança nos sistemas dos apelantes; **(v)** culpa exclusiva do consumidor, que voluntariamente seguiu orientações de terceiros e realizou as transações; **(vi)** ausência de responsabilidade objetiva, por se tratar de golpe externo e não fortuito interno; **(vii)** inexistência de padrão de transações em contas de investimento que possibilitasse suspeita automática do sistema antifraude; **(viii)** inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto.

Pretendem a reforma da r. sentença para julgar improcedentes os pedidos da ação, com inversão dos ônus sucumbenciais e majoração dos honorários advocatícios nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Recurso respondido, às fls. 326/354.

Recebe-se o recurso em ambos os efeitos (art. 1.012, caput, do CPC).

Houve oposição ao julgamento virtual, às folhas. 361.

É o relatório.

O apelo é tempestivo, preparado e foi respondido.

Não há preliminares recursais.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de

recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

Respeitado o valioso posicionamento do i. Relator sorteado, entendo que o recurso comportava provimento.

O apelado alega ter sido vítima de golpe em 22.11.2023, ao receber ligação de pessoa identificada como funcionária do banco apelante, com acesso a dados sigilosos vinculados à sua conta. Após seguir instruções recebidas, instalou aplicativo com aparência institucional, perdendo o acesso ao ambiente digital da instituição. Dias depois, ao retomar o controle da conta, constatou movimentações financeiras não autorizadas. Relatou três operações via PIX, nos valores de R\$ 1.000,00 em favor de Henrique Moraes de Oliveira, R\$ 13.998,70 e R\$ 6.900,00 em favor de Paulo Henrique Leite Cruz da Silva, totalizando R\$ 21.898,70. Acrescentou a incidência de encargos financeiros decorrentes de uso de limite e resgates de investimento, nos montantes de R\$ 3,96, R\$ 4,96, R\$ 200,10, R\$ 108,77 e R\$ 39,11.

Alegou que as transações destoaram do seu padrão de consumo, sem qualquer ação preventiva do banco apelante. Tentativas de resolução administrativa frustraram-se, com reembolso irrisório de R\$ 21,00. Por essa razão, o apelado buscou a condenação ao pagamento de R\$ 22.255,60, com base na responsabilidade objetiva prevista no CDC e na jurisprudência que reconhece o dever de reparação em hipóteses de falha de segurança em operações bancárias.

Os apelantes, em contestação, sustentaram preliminar de ilegitimidade passiva da XP Investimentos, sob argumento de inexistência de responsabilidade sobre os lançamentos contestados, atribuídos exclusivamente ao Banco XP S.A. No mérito, defenderam regularidade das operações, realizadas mediante uso legítimo das credenciais do correntista e autenticação por dispositivos pessoais. Atribuíram ao apelado a causa exclusiva do evento danoso, por ter voluntariamente fornecido dados sensíveis e permitido acesso remoto ao

próprio aparelho celular. Afirmaram não ter havido falha nos sistemas internos, pois as transações partiram de ambiente autenticado e não apresentaram inconsistências que justificassem bloqueio ou acionamento de alerta. Alegaram inexistência de nexo causal entre a conduta da instituição e os prejuízos alegados, por se tratar de fraude consumada mediante interferência externa, desvinculada do sistema da instituição. Impugnaram a aplicação da teoria do risco do empreendimento nas hipóteses em que o próprio consumidor atua com imprudência e contribui de forma decisiva para o resultado lesivo.

O apelado impugnou os argumentos defensivos, apontando omissão dos mecanismos de controle do banco apelante, ausência de bloqueio automático ou comunicação preventiva, além da incompatibilidade entre os valores transacionados e seu histórico bancário, circunstâncias que reforçariam a existência de falha sistêmica.

A sentença julgou procedente o pedido para condenar solidariamente os corréus à restituição dos valores subtraídos da conta do autor, no montante de R\$ 22.255,60, com correção monetária pelo IPCA, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, e incidência de juros de mora conforme taxa SELIC, nos termos do art. 406, I, do mesmo diploma legal, ambos a partir das datas das respectivas subtrações. Condenou, ainda, os corréus ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, fixados em R\$ 3.000,00, nos termos do art. 85, §§ 2.º e 8.º, do Código de Processo Civil.

Contra a r. sentença, insurgem-se os apelantes.

A responsabilidade civil das instituições financeiras, embora objetiva nas relações de consumo, não é absoluta. Encontra limites quando demonstrada a ausência de defeito na prestação do serviço e, especialmente, quando evidenciada a culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em exame, respeitado o entendimento do i. Relator

sorteado, entendo não se constatar falhas nos sistemas internos de segurança das instituições apeladas, tampouco qualquer irregularidade na execução das transações contestadas.

Ao contrário, os elementos técnicos dos autos (e a própria versão dos fatos da inicial) demonstram que todas as operações foram realizadas mediante uso regular das credenciais do titular, em ambiente autenticado, a partir de seu próprio dispositivo móvel, com validação por biometria facial. Tais circunstâncias afastam a existência de falha técnica ou vulnerabilidade sistêmica.

O próprio autor reconhece que, no dia 22.11.2023, atendeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionária da instituição financeira, tendo **seguido instruções para baixar um aplicativo com aparência institucional, obtido fora da loja oficial (Google Play Store), o que permitiu a obtenção de seus dados de acesso à conta bancária.** Após isso, autorizou o acesso remoto ao seu celular, permitindo, de forma voluntária, que terceiros manipulassem diretamente seu ambiente digital.

É o que se extrai do seguinte trecho da inicial (fl. 02):

(...) mas, como o PlayStore do seu celular não estava funcionando, o Autor baixou o aplicativo pelo navegador de internet, no próprio celular (...)

Esse conjunto de condutas revela atitude absolutamente imprudente, incompatível com o mínimo de cautela esperado de qualquer usuário de serviços bancários.

Não se trata de indivíduo hipervulnerável ou leigo. O autor é titular de conta ativa em corretora de valores, habituado a realizar movimentações de investimento por meio de plataformas eletrônicas. Essa realidade impõe a ele o dever de diligência redobrada nas interações em ambiente digital.

A atuação imprudente e determinante do consumidor rompe o nexo causal necessário à responsabilização do fornecedor. Foi exatamente isso que se verificou no caso concreto. As transações realizadas só foram possíveis em razão da conduta do próprio titular da conta, que forneceu suas credenciais a terceiros e autorizou, conscientemente, o acesso remoto ao seu dispositivo.

Neste sentido, já decidiu esta C. Câmara:

APELAÇÃO. Ação de indenização por dano material e moral. "Golpe da falsa central de atendimento". Sentença de improcedência. **Recurso da autora. Sem razão. Mensagem recebida via SMS. Contato posterior via telefone com falsa central que orientou a requerente a realizar transações bancárias. Transferência voluntária de valor para conta de terceira pessoa. Não há como responsabilizar as instituições financeiras requeridas pela transferência de valor para conta de terceiro, sem se certificar previamente a autora sobre a veracidade do pedido. Culpa exclusiva da vítima. Inteligência do artigo 14, §3º, II do CDC.** Inocorrência de danos morais. Precedentes. Sentença mantida na íntegra. Honorários recursais fixados. Apelo desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1002014-18.2024.8.26.0286; Relator (a): **Roberto Maia**; **Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/02/2025; Data de Registro: 19/02/2025 - destaquei)**

APELAÇÃO. Ação declaratória e indenizatória por danos materiais e morais. Modalidade de golpe pelo qual terceiros encaminharam mensagem de e-mail à autora com a informação de oportunidade de migração para conta

denominada Prime e com link que a redirecionou a site fraudulento, supostamente pertencente ao banco réu, no qual forneceu os dados necessários para o acesso à sua conta. Prática denominada phishing. Sentença de improcedência. Apelo da parte autora. Sem razão. Inexistência de prova de ineficiência ou defeito do serviço prestado pelo réu no caso concreto. **Consumidora que não agiu com a diligência esperada, não tendo adotado as cautelas mínimas necessárias para aferir a legitimidade do remetente do e-mail e do site ao qual foi direcionada ao clicar no link constante do e-mail. Inexistência de suporte fático de que a fraude se deu com a concorrência da instituição financeira ré.** Culpa exclusiva da consumidora e fortuito externo verificados. Excludentes de responsabilidade civil configurada. Indenizações por dano material e moral indevidas. Honorários recursais não arbitrados, pois já fixados no limite. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1028241-13.2023.8.26.0405; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2024; Data de Registro: 17/06/2024 - destaquei)

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE COMETIDA POR TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. PROVIMENTO DO RECURSO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta contra r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais, reconhecendo a inexigibilidade de débito decorrente de fraude, com

condenação das rés ao pagamento de encargos e indenização. A autora alegou ter sido vítima de golpe via WhatsApp, em que criminosos se passaram por prepostos da ré e induziram no acesso a link por eles fornecido, com direcionamento ao ambiente da fraude. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) se houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira apelante, que justifique sua responsabilização; e (ii) se a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros é suficiente para excluir a responsabilidade objetiva da apelante. III. RAZÕES DE DECIDIR **A responsabilidade objetiva de instituições financeiras por danos causados a consumidores depende da existência de nexo causal entre a falha na prestação do serviço e o prejuízo sofrido. Na hipótese, a fraude decorreu de ação exclusiva de terceiros e de falta de cautela da autora ao acessar link de phishing, sem relação direta com a segurança do ambiente eletrônico da apelante.** A jurisprudência estabelece que a responsabilidade do banco somente se configura quando há falha comprovada de segurança ou vazamento de dados sigilosos pela instituição financeira, o que não se verifica nos autos. A excludente prevista no art. 14, §3º, inciso II, do CDC, afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços em caso de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, aplicável na hipótese. Diante da ausência de prova de falha nos serviços da apelante e da configuração de culpa exclusiva da consumidora conjugada com a fraude perpetrada por terceiros, deve ser afastada a declaração de inexigibilidade do débito. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido, para julgar a ação improcedente. Inversão da sucumbência. Tese de julgamento: "A responsabilidade objetiva de instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros exige a comprovação de nexo causal entre a falha

na prestação do serviço e o dano sofrido. 2. A culpa exclusiva da vítima ou de terceiros é suficiente para afastar a responsabilidade do fornecedor, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do CDC." Legislação e Jurisprudência relevantes citadas. Legislação: CDC, art. 14, §3º, inciso II. Jurisprudência: STJ, Súmula 479 (TJSP; Apelação Cível 1002514-34.2024.8.26.0529; **Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025 - destaquei)**

Nesse cenário, não se verifica defeito na prestação do serviço. Os sistemas da instituição financeira operaram dentro dos parâmetros esperados: as transações partiram do dispositivo habitual do correntista, com geolocalização e rede wi-fi compatíveis com as rotinas previamente registradas, sem qualquer alteração de senha, token ou assinatura digital que pudesse sugerir fraude. A ausência de qualquer sinal técnico de inconsistência impediu que o sistema de segurança identificasse anomalias ou disparasse alertas.

Aliás, a documentação técnica acostada aos autos (fls. 201/205) comprova que os acessos nos dias 23 e 24 de novembro de 2023 ocorreram com o mesmo ID anteriormente utilizado pelo correntista, reforçando a inexistência de qualquer alteração nos parâmetros de autenticação. Em outras palavras, os dados de acesso mantiveram-se idênticos aos utilizados em períodos regulares de movimentação, o que inviabilizava qualquer suspeita por parte dos apelantes.

No caso dos autos, verifica-se que o apelado não se desincumbiu do ônus de impugnar, de forma específica, em réplica, os documentos técnicos acostados pela parte ré às fls. 201/205, os quais embasaram a alegação de regularidade nos acessos realizados nos dias 23 e 24 de novembro de 2024.

Ainda que tenha apresentado réplica à contestação, limitou-se a alegações genéricas quanto à falha na segurança do sistema e à ocorrência de fraude, sem, contudo, infirmar diretamente o conteúdo, autenticidade ou validade dos registros apresentados.

Conforme dispõe o artigo 434 do CPC, incumbe à parte instruir a petição inicial ou a contestação com os documentos destinados a provar suas alegações, **cabendo à parte contrária o ônus de impugná-los especificamente, nos termos do artigo 436 do mesmo diploma**. A ausência de impugnação específica autoriza o reconhecimento da veracidade dos documentos, ressalvada prova em contrário, ônus que igualmente não foi satisfeito pelo apelado.

Não bastasse isso, não há registro de tentativa de ressincronização de dispositivos ou de solicitação de novos métodos de autenticação, o que reforça a conclusão de que o ambiente de acesso permaneceu íntegro e usual. Trata-se, portanto, de acesso legítimo, ainda que viabilizado por conduta descuidada do próprio consumidor.

A alegação de que os valores transacionados seriam incompatíveis com o padrão financeiro do autor tampouco se sustenta. Como bem observado na contestação, contas de investimento não seguem rotinas previsíveis ou padrões regulares de movimentação, ao contrário de contas "padrão" de consumo.

A dinâmica natural dessas contas comporta operações pontuais de maior valor, como aportes e resgates aleatórios, sem periodicidade fixa.

Também não há qualquer elemento concreto nos autos de que os dados eventualmente utilizados pelos golpistas tenham sido obtidos por violação dos sistemas da instituição. A fraude resultou da entrega espontânea,

pelo autor, de seus dados e do acesso ao seu próprio aparelho, o que rompe, de forma inequívoca, o nexo causal entre o serviço prestado pela instituição e o prejuízo sofrido, a atrair a incidência do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Por essas razões, entendo por inadequada a aplicação da Súmula 479 do STJ, preservado o entendimento do Juízo sentenciante e do i. Relator sorteado.

A premissa do fortuito interno não encontra suporte nos autos. **A fraude, neste caso, foi externa, consumada por interferência de terceiros com participação ativa do próprio consumidor, sem qualquer defeito na execução do serviço.** O apelado, ao fornecer credenciais e permitir acesso remoto, conferiu aos fraudadores todos os elementos necessários para atuarem com total legitimidade aparente.

A imposição de responsabilidade objetiva à instituição bancária, quando ausente qualquer defeito e presente a conduta exclusiva do consumidor, viola o próprio equilíbrio que sustenta a teoria do risco do empreendimento. O risco da atividade bancária não pode abarcar o uso indevido e imprudente do serviço pelo cliente, tampouco justificar a indenização em hipóteses de dolo de terceiro facilitado pelo próprio titular da conta.

Dessa forma, respeitosamente, meu voto diverge do valoroso entendimento do i. Relator sorteado, pois, diante da ausência de falha técnica e da clara contribuição exclusiva da vítima para o evento danoso, entendo que deveria ter sido integralmente reformada da r. sentença, com o consequente julgamento de improcedência dos pedidos formulados na inicial.

Por todo o exposto, pelo meu voto, **dava-se provimento** ao recurso de apelação dos réus, para **julgava-se improcedente** a ação, nos termos do art. 487, I, do CPC.

Em razão do integral provimento do recurso, inverter-se-ia a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenação em custas, despesas processuais e verba honorária, majorada para R\$ 4.000,00, ante a fixação equitativa na origem com fundamento no art. 85, §§ 2º e 8º do CPC, assim como em razão da improcedência da ação em segundo grau de jurisdição, já considerado o trabalho adicional desenvolvido em grau recursal, de acordo com o previsto no art. 85, § 11º, do CPC.

Posto isso, o meu voto diverge do entendimento do i. Relator e **dava provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.
3ª Julgadora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	13	Acórdãos Eletrônicos	MANOEL RICARDO REBELLO PINHO	2A5F2B2C
14	25	Declarações de Votos	LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI	2A6752C3

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1021812-57.2023.8.26.0008 e o código de confirmação da tabela acima.