



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383489

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000010-84.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante DEIZE APARECIDA BOVO, são apelados BANCO PAN S/A e BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000010-84.2024.8.26.0196

Apelante: Deize Aparecida Bovo

Apelado: Banco do Brasil S.A., Banco Pan S.A.

Comarca: Franca

Voto nº 10.253

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. “Golpe do falso parente”. Autora que recebeu ligação de pessoa passando-se por familiar solicitando transferência. Alegação de falha na prestação do serviço pelos réus. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Alegação de falha na criação de conta com finalidade criminosa e ausência de ressarcimento após impugnação da transferência. Transferência de valores efetuadas pela demandante para conta de terceiro. Vítima que concorreu para o dano não guardando cautelas devidas. Fato de terceiro. Instituição financeira que não poderia impedir a concretização do dano uma vez que a transferência foi realizada pela própria demandante. Abertura de conta que deve seguir os ditames da Resolução nº 2.025/1993 do BACEN. Inexistência de nexo de

causalidade entre conduta dos apelados e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Recurso improvido.

Trata-se de ação proposta por Deize Aparecida Bovo em face de Banco do Brasil S.A. e Banco Pan S.A. alegando, em síntese, que recebeu mensagem via WhatsApp de número desconhecido, que se fazia passar por seu filho, sob a justificativa de estar utilizando linha temporária. Narra que o fraudador solicitou uma transferência via PIX no valor de R\$ 1.239,00 e, acreditando na veracidade da situação, a autora realizou de imediato a operação. Após solicitar confirmação do recebimento, a requerente, sem resposta, ligou para o número originalmente associado ao seu filho que, ao atender a chamada, negou a manutenção de um celular e número provisórios. Surpreendida pela ação golpista, informa ter contatado imediatamente o Banco do Brasil, que, contudo, aceitou parcialmente a contestação realizada administrativamente pela requerente, com devolução de apenas R\$ 30,00. Nesse sentido, sustenta a responsabilidade objetiva dos Bancos réus ante a falha na prestação de serviços, na medida em que não tomaram todas as medidas de segurança necessárias à prevenção

da fraude, mas, ao contrário, possibilitaram que os fraudadores tivessem acesso a dados sensíveis da autora, dando vazão a operações suspeitas, sem rastreio ou bloqueio dos valores provenientes de golpe. Requereu a procedência da demanda a fim de que as instituições requeridas fossem solidariamente condenadas ao pagamento de indenização pelos danos morais e materiais experimentados pela parte autora.

Sobreveio a r. sentença de fls. 424/430 que julgou o pedido improcedente, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Apela a autora às fls. 433/440 alegando falha na prestação do serviço, ausência de proteção de dados sensíveis, abertura de conta fraudulenta, ocorrência de danos morais.

Contrarrazões de apelação de Banco Pan S.A. às fls. 446/449.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

O recurso não merece provimento.

De rigor salientar que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se a transação objeto do pleito decorreu de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Os requeridos enquadram-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, 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, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo 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 auferir 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).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Como depreende-se dos autos, no dia 14.11.2023, a autora recebeu mensagem via WhatsApp de número desconhecido, que se fazia passar por seu filho, sob a justificativa de estar utilizando linha temporária. Narra a autora que o fraudador solicitou uma transferência via PIX no valor de R\$1.239,00, e, acreditando na veracidade da situação, a autora realizou de imediato a operação. Após solicitar confirmação do recebimento, a requerente, sem resposta, ligou para o número originalmente associado ao seu filho que, ao atender a chamada, negou a manutenção de um celular e número provisórios. Surpreendida pela ação golpista, informa ter contatado imediatamente o Banco do Brasil, que, contudo, aceitou parcialmente a contestação realizada administrativamente pela requerente, com

devolução de apenas R\$ 30,00.

Não se olvida que, em casos de fortuito interno, o banco responde objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores, e é cediço que a cada dia criminosos desenvolvem maneiras cada vez mais sofisticadas de empreender suas atividades, vitimizando consumidores e exigindo que os fornecedores de serviços bancários desenvolvam novas tecnologias e estratégias de prevenção contra fraudes.

No entanto, no caso em questão, os elementos apresentados pela apelante não permitem que se estabeleça um liame entre o ocorrido e uma falha na prestação do serviço pela instituição bancária.

A conduta da consumidora foi determinante para o evento danoso. O fato exclusivo da vítima se concretiza na ausência de zelo quanto a segurança da operação bancária. Caberia a ela se assegurar da legitimidade do contato telefônico e do destinatário do numerário. Ademais, incontroverso que a demandante realizou a transferência.

O nexo de causalidade entre conduta do banco e o dano também se interrompe no que concerne ao fato de terceiro. É certo que o prejuízo causado à apelante não dependeu da ingerência dos apelados. Como se observa, as operações foram

realizadas pela apelante com utilização de senha. Sob tais circunstâncias, os requeridos não poderiam agir para impedir a fraude. Como narrado pela própria apelante, ela realizou as transferências, não cabendo ao banco impedir as transações.

Descabida a alegação de fortuito interno, pois a fraude se deu de forma aparentemente legítima, não sendo exigível que a instituição bancária bloqueie transações feitas pelos seus clientes neste cenário.

Nem há que se falar em falha na prestação do serviço quanto à abertura de conta ao cliente Guilherme da Silva Moreira no Banco Pan.

Alega a apelante que a instituição financeira falhou na prestação do serviço, permitindo a abertura de conta destinada a atividade criminosa.

Sobre o assunto, o art. 1º, inc. I, alínea b da Resolução nº 2.025/1993 do BACEN apresenta diversos requisitos para abertura de conta depósito, no entanto, nenhum deles é a averiguação da finalidade da conta. *In verbis*:

Art. 1º Para abertura de conta de depósitos é obrigatória a completa identificação do depositante, mediante preenchimento de ficha-proposta contendo, no mínimo, as seguintes informações, que deverão ser mantidas atualizadas pela instituição financeira: (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.)

I - qualificação do depositante:

a) pessoas físicas: nome completo, filiação, nacionalidade, data e local do nascimento, sexo, estado civil, nome do cônjuge, se casado, profissão, documento de identificação (tipo, número, data de emissão e órgão expedidor) e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF; (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.)

b) pessoas jurídicas: razão social, atividade principal, forma e data de constituição, documentos, contendo as informações referidas na alínea anterior, que qualifiquem e autorizem os representantes, mandatários ou prepostos a movimentar a conta, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ e atos constitutivos, devidamente registrados, na forma da lei, na autoridade competente; (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.)

(...)

Portanto, cumpridas as exigências legais, não há que se falar em falha na prestação do serviço pelo apelado.

Também não há evidência de falha na prestação do serviço quanto ao não estorno do valor integral da transação após a sua impugnação uma vez que o banco realiza a devolução na medida da disponibilidade da conta de destino. No caso de os criminosos retirarem os valores da conta destino, não é exigível o estorno da totalidade do montante.

Por fim, não há nos autos quaisquer elementos probatórios a apontar que o vazamento de dados que tenha possibilitado o golpe se originou da instituição bancária, não sendo possível imputá-la de

qualquer falha neste sentido.

Isto posto, a hipótese é de incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando a responsabilidade da instituição financeira pela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, circunstâncias excludentes do nexo causal.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Golpe do falso parente. Mensagens trocadas pelo aplicativo WhatsApp. Transferência bancária a golpista que se passou pela filha da autora. Alegação de que há nexo de causalidade entre a conduta do banco réu e o dano suportado. Descabimento. Autora que não teve cautela e diligência necessárias ao realizar operação bancária para terceiro estranho. Dano moral e material não caracterizados. Sentença de improcedência mantida e confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1021178-45.2024.8.26.0196; Relator Desembargador (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/01/2025; Data de Registro: 09/01/2025)”

“VOTO Nº 41843 REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Estelionatários que se passam por parentes em mensagem telefônica e convencem a vítima a realizar transferência bancária. Furto mediante fraude. Prática conhecida como "Golpe do WhatsApp" ou "Golpe do falso parente". Ação criminosa que não se insere no risco da atividade bancária. Fortuito externo. Precedentes do C. STJ. Sentença mantida. Honorários advocatícios em grau recursal. Majoração. Inteligência do art. 85, § 11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1027100-67.2024.8.26.0002; Relator Desembargador (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025).”

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRESSUPOSTOS DE ADMISSIBILIDADE RECURSAL - Alegação do recorrido

de que a autora-apelante não teria observado o Princípio da Dialeticidade - Descabimento - Recorrente que se insurgiu contra os fundamentos da r. Sentença e se manifestou sobre as questões trazidas pelo Decisum hostilizado - Razões recursais que estão em harmonia com o disposto no art. 1.010, do CPC - PRELIMINAR REJEITADA. RESPONSABILIDADE CIVIL - Existência de relação jurídica entre as partes - Falha na prestação de serviço - Não ocorrência - Golpe do falso parente - Autora que efetuou operações bancárias acreditando que estava fazendo pagamento a pedido da sua irmã - Insurgência da autora pugnando pela condenação do réu pelos danos sofridos - Não acolhimento - Fortuito interno - Não ocorrência - Ausência de prova de que a fraude decorreu de falha na atuação do réu - Responsabilidade elidida nas hipóteses do art. 14, § 3º, do CDC - Excludente de responsabilidade configurada - Nexo causal rompido - Sentença de improcedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1018600-46.2023.8.26.0002; Relator Desembargador (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/05/2024; Data de Registro: 24/05/2024)"

Nestes moldes, nego provimento ao recurso.

Em razão da sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em 11% do valor da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes, e desde já se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator