



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000387063

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003344-98.2024.8.26.0270, da Comarca de Itapeva, em que é apelante JURANDIR MACHADO PROENÇA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1003344-98.2024.8.26.0270

Comarca: Itapeva – 1ª Vara

Apelante: Jurandir Machado Proença

Apelado: Banco Mercantil S/A

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Renato Hasegawa Lousano

Voto nº 1.842

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor – NÃO CABIMENTO – Hipótese dos autos em que o autor recebeu mensagem de texto informando a existência de empréstimo, com indicação de número para esclarecimentos – Autor que ligou para o número mencionado, sendo atendido por suposto preposto do banco réu, e acabou passando informações pessoais e bancárias ao golpista – Ato seguinte, realizou o download de aplicativo fraudulento a pedido do golpista, inserindo sua senha de acesso e dados pessoais, o que permitiu o acesso do golpista a sua conta e posterior transferência de valores – Correntista que não observou o dever de cautela, deixando de verificar a autenticidade do número indicado, assim como seguiu ordens de terceiro desconhecido, por telefone não oficial, o que permitiu a consumação da fraude – Em que pese a responsabilidade objetiva das instituições bancárias (Súmula 479, STJ), há caracterização de excludente de culpa exclusiva da vítima, rompendo com o nexo de causalidade e afastando a responsabilidade do banco réu – Inteligência do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Sentença de improcedência mantida – Majoração das verbas sucumbenciais – RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de ação de restituição de valores cumulada com repetição do indébito e indenização por danos materiais e morais movida por JURANDIR MACHADO PROENÇA em face de BANCO MERCANTIL S/A, em que o autor alega ter sido vítima do golpe da falsa central de atendimento. Aponta que recebeu mensagem via SMS informando suposto empréstimo contraído com o banco réu, com

indicação de número telefônico para contato, e que ao ligar para o número informado foi atendido por suposta preposta do banco que solicitou a confirmação de seus dados pessoais para bloqueio do empréstimo. Menciona que realizou transferência de valores via PIX para contas de sua titularidade no Banco Mercantil e que, após baixar suposto aplicativo da instituição bancária, teve sua conta bancária acessada pelos golpistas que realizaram a transferência de valores para contas de terceiros. Ao argumento de falha no sistema de segurança do réu, requer a restituição em dobro dos valores transferidos para as contas dos golpistas, bem como condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Sobreveio r. sentença de fls. 123/128, julgando improcedente a demanda.

Apela o autor (fls. 132/135), aduzindo, em síntese, que não se trata de hipótese de culpa exclusiva da vítima, pois a instituição bancária tem o dever de assegurar a segurança de seus correntistas, sendo objetivamente responsável pelos danos suportados pela vítima. Argumenta que possui direito à restituição em dobro dos valores transferidos para conta de terceiros, bem como que a situação gera dano moral indenizável. Pleiteia a reforma integral da r. sentença.

Recurso tempestivo e isento de preparo em virtude da gratuidade de justiça concedida em 1º grau (fls. 30/31).

Contrarrazões pela requerida às fls. 139/155.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de

São Paulo.

É o relatório.

O presente recursa de apelação versa acerca da responsabilidade do banco réu em restituir valores e indenizar a parte autora, vítima de golpe da falsa central de atendimento. Sustenta a autora que teria recebido mensagem via SMS supostamente da instituição bancária ré, informando a existência de empréstimo, e que eventuais discordâncias deveriam ser tratadas por telefone indicado na mensagem.

Menciona que após entrar em contato com o telefone indicado, foi atendido por suposta preposta do banco réu que confirmou seus dados pessoais e informou que seria necessário realizar a transferência de valores via PIX para o Banco Mercantil, assim como baixar aplicativo do banco. Aponta que realizou a transferência solicitada e que, após baixar o aplicativo, os golpistas acessaram sua conta bancária e realizaram duas transferências para contas de terceiros.

Incidem na hipótese as disposições do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o autor, na qualidade de destinatário fático e econômico, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pelo banco corréu, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do CDC e verbete da Súmula nº 297 do C. STJ.

Incontrovertida a ocorrência da fraude sofrida pelo autor, que resultou na realização de duas transferências via PIX de conta de sua titularidade para contas de terceiros golpistas (fls. 27/29). Contudo, a controvérsia reside na análise acerca da responsabilização da instituição financeira pela fraude ocorrida.

A fim de comprovar a maneira pela qual o golpe foi praticado, o autor trouxe aos autos somente mensagem recebida via SMS com o seguinte teor: *“Mercantil: empréstimo realizado VIA APP no valor 2.550,00 08/02/2024. Não foi você? Fale com a central imediatamente: 4003-6508”* (fl. 23).

Após o recebimento da mensagem, o autor alega que entrou em contato com o telefone indicado. Ocorre que a vítima não realizou qualquer pesquisa acerca do telefone indicado, a fim de verificar se de fato o contato envolvia preposto da instituição bancária ré ou não.

Ato seguinte, informa que *“a suposta atendente solicitou ao autor confirmação dos seus dados pessoais para o bloqueio do pedido de empréstimo, a atendente ainda solicitou informações de outras contas bancárias”* (fl. 1), o que permite concluir que o apelante passou seus dados pessoais e bancários para pessoa desconhecida, que sequer tinha ciência de ser legítima preposta da ré.

Menciona também que a suposta preposta da ré solicitou que fosse realizado o *download* de aplicativo do banco, o que foi atendido pelo apelante. Sobre esse ponto, o apelante não trouxe aos autos tela sistêmica do suposto aplicativo, tampouco qualquer comprovação de que o aplicativo era similar ao legítimo aplicativo do banco réu.

Ao que pode se concluir desse cenário, o autor acabou por baixar aplicativo fraudulento e inserir seus dados pessoais e bancários no aplicativo, permitindo que os golpistas tivessem acesso às informações sigilosas do apelante.

Nesse contexto, o que se verifica é que, além de o autor não

tomar as devidas cautelar acerca quanto à verificação da autenticidade da mensagem recebida e do contato telefônico realizado, seguiu as orientações do golpista, concedendo informações pessoais e bancárias, além de baixar aplicativo fraudulento e inserir seus dados bancários nele.

Ainda que se a hipótese implique a responsabilidade objetiva das instituições bancárias por casos de fortuito interno (Súmula 479, STJ), o art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, prevê excludente de responsabilidade do fornecedor em se tratando de dano causado por culpa exclusiva da vítima, como ocorreu no caso em tela.

Caracterizada a excludente da responsabilidade do banco réu, há o rompimento do nexo de causalidade entre o dano sofrido e a conduta ilícita da instituição financeira, pelo que o banco não pode ser responsabilizado pelo golpe sofrido pelo autor.

Esse é o entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – TRANSAÇÃO BANCÁRIA - GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Argumentos da autora que não convencem - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Correntista que seguiu as ordens de terceiro desconhecido, recebidas por número telefônico não oficial, permitindo a consumação do crime - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista, que seguiu orientações de terceiro fraudador que resultou em prejuízo material - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Falha na prestação de serviços - Inocorrência - Inexistente o dever de indenizar - Ação improcedente. SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1030320-28.2024.8.26.0114; Relator: Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

“Apelação Cível. Ação de rescisão contratual c.c. indenização por danos morais e tutela de urgência. Sentença de improcedência. Inconformismo. Valor da causa que pode ser corrigido de ofício pelo juízo. Inteligência do artigo 292, §3º, do Código de Processo Civil. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autor que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Ausência de identificação e prova da origem da chamada em linha telefônica da instituição financeira. Operações realizadas pelo cliente. Ausência de qualquer elemento que possa caracterizar a falha nos serviços prestados pela ré. Instituição financeira que não pode ser responsabilizada pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1019572-70.2024.8.26.0005; Relator: Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

“Ação de obrigação de fazer e reparação por danos morais e materiais – Golpe da falsa central de atendimento – Procedência – Autora recebeu mensagem de texto informando a respeito de compra suspeita com seu cartão de crédito, ligando para o telefone indicado na mensagem como sendo da central de atendimento do Banco, para cancelamento – 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 – Prova produzida evidenciando manifesta responsabilidade da autora ao seguir orientações suspeitas sem agir com cautela – Falha na prestação do serviço do Banco não demonstrada evidenciando-se culpa exclusiva da vítima – Quebra do nexo causal evidenciado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu – Ação julgada improcedente – Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1100005-07.2023.8.26.0002; Relator: Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

Diante desse cenário, o recurso de apelação não comporta provimento, devendo ser mantida a r. sentença de improcedência da

demanda.

Majoro os honorários advocatícios sucumbenciais de 10% para 12% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, com observação quanto à gratuidade de justiça concedida ao autor (fls. 30/31).

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, com observação quanto à majoração das verbas sucumbenciais e a gratuidade de justiça concedida ao apelante.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator

Assinatura Eletrônica