



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000385834

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013573-48.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante IZILDA APARECIDA MARCIANO COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO AGIBANK S/A, ITAÚ UNIBANCO S/A e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto n.º: 2732

Apel. n.º: 1013573-48.2024.8.26.0196

Foro: Franca

Apte.: Izilda Aparecida Marciano Costa (Justiça Gratuita)

Apdos.: Banco Agibank S/A e outros

CONTRATO – Serviços bancários – Golpe realizado por meio de engenharia social – Alegação de fraude praticada por terceiro mediante contato telefônico – Sentença de improcedência – Recurso da autora visando à desconstituição do julgado, com a consequente responsabilização das instituições financeiras pelos eventos descritos na petição inicial – Impossibilidade – Operações realizadas diretamente pela correntista em aplicativo bancário, sem comprovação de falha no sistema de segurança das instituições financeiras – Ausência de nexo causal entre os danos alegados e a conduta dos demandados – Culpa exclusiva da vítima, que forneceu voluntariamente seus dados e executou as transações – Fortuito externo caracterizado (art. 14, § 3º, II, do CDC) – Sentença ratificada com fundamento no art. 252 do Regimento Interno do TJSP – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 422/428, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade judiciária concedida.

Aduz a autora-apelante para a reforma do julgado, em síntese, que as instituições financeiras-apeladas devem ser responsabilizadas pelos prejuízos decorrentes de fraude bancária discutida na demanda, diante da ausência de medidas

eficazes de segurança e monitoramento. Sustenta que os demandados não comprovaram a adoção de mecanismos preventivos, tampouco apresentaram qualquer prova de regularidade das operações, descumprindo o dever previsto no art. 373, II, do Código de Processo Civil. Aduz que a fraude configura fortuito interno, risco inerente à atividade bancária, atraindo a responsabilidade objetiva dos fornecedores, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Destaca que a r. sentença recorrida deixou de aplicar corretamente tais dispositivos e desconsiderou a sua condição idosa e vítima de manipulação emocional por criminosos. Com base nesses fundamentos, pugna pela desconstituição do julgado, com a consequente procedência dos pedidos formulados na exordial (fls. 431/440).

Recurso tempestivo, isento de preparo e contrariado por todos os corrêus-apelados (fls. 444/456, 468/478 e 479/485).

Em sede preliminar nas contrarrazões, o corrêu-apelado, Banco Itaú S/A, suscitou a respectiva ilegitimidade passiva *ad causam*. No mérito, pugnou pelo improvimento do recurso (fls. 479/485).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De início, afasta-se a **preliminar** suscitada pelo corréu-apelado Banco Itaú S/A em suas contrarrazões recursais (fls. 479/485).

Nos termos da teoria da asserção, a legitimidade passiva “ad causam” deve ser aferida com base nas alegações formuladas na petição inicial, bastando, para tanto, que o demandado seja apontado como sujeito relacionado à relação jurídica material posta em juízo. O exame da pertinência subjetiva da lide ocorre em juízo de delibação, à luz da narrativa inicial, independentemente da posterior comprovação do direito alegado.

Na hipótese, a autora-apelante atribui ao corréu-apelado Banco Itaú S/A a responsabilidade pela efetivação indevida da portabilidade do seu benefício previdenciário para conta diversa, sem a devida anuência, apontando falha na adoção de medidas de segurança e fiscalização por parte da referida instituição financeira. Tal narrativa, ainda que possa ser infirmada posteriormente pelas provas produzidas nos autos, é suficiente para justificar a sua presença no polo passivo da relação processual.

Superada a questão preliminar, passa-se à análise do mérito.

No mérito, as razões presentes nos recursos não infirmaram os fundamentos da r. sentença recorrida. A r. decisão guerreada analisou todos os argumentos apresentados em juízo, bem decidindo a lide dentro dos limites em que foi proposta, impondo-se sua manutenção, pois, conforme observou o d. Magistrado:

“No mérito, os pedidos iniciais são improcedentes.

A autora busca a declaração de inexigibilidade de débitos, a repetição do indébito e indenização por danos morais, sob o argumento de que foi vítima de fraude, pela qual os réus têm responsabilidade.

Eles, em contrapartida, sustentam a regularidade de suas condutas.

O Código de Defesa do Consumidor, adotante da teoria do risco do negócio, responsabiliza de forma objetiva o fornecedor pela deficiência na prestação dos serviços postos à disposição da coletividade (art. 14), exceto em casos de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, parágrafo 3º, inciso II), ocorrentes na espécie.

Assim, embora desnecessária a evidência da culpa para a caracterização da responsabilidade civil no caso sob análise, faz-se necessária a identificação do nexo causal entre a conduta da fornecedora e o resultado lesivo experimentado pela consumidora.

Diante da narrativa inicial e dos documentos apresentados pela autora (fls. 38/43), é possível verificar sua falta de cuidado ao realizar procedimento em aplicativo bancário sob orientação de terceiro estranho.

Isso porque ela admitiu ter recebido ligação em seu aparelho celular, com notícia de suposta invasão em sua conta bancária e, sem conferir a veracidade do fato, realizou operações sob orientação de terceiro estranho, momento em que percebeu ter sido vítima de fraude (fls. 38/43).

Nota-se, portanto, que os danos experimentados pela autora não possuem relação de causalidade com a segurança do serviço prestado pelos réus, pois a operação foi realizada por ela própria, sem interferência dos réus.

Friso que cabe aos correntistas a responsabilidade pela guarda de seu login e da respectiva senha junto aos aplicativos bancários. Assim, as operações impugnadas

somente ocorreram por força da conduta da autora, que não observou seu dever de zelo e cuidado. Acrescenta-se que não há qualquer menção a eventual perda de acesso ao aplicativo bancário pela parte, o que indica que ela realizou as transações voluntariamente.

Não se desconhece que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”, conforme Enunciado nº 479 da Súmula Superior Tribunal de Justiça.

Entretanto, não é caso de fortuito interno decorrente de fraude praticada em razão dos serviços prestados pelos réus, já que o golpe foi aplicado por terceiro e não ocorreu violação de dados bancários sigilosos da instituição financeira. Para reconhecimento da responsabilidade dos réus era necessária a demonstração de que os dados foram obtidos diretamente de seus arquivos, de forma fraudulenta, o que não ocorreu.

Não há normativa legal que exija dos bancos o monitoramento de todas as transações de seus clientes, nem interromper aquelas que pareçam atípicas ao padrão de gastos do correntista. Impor essa obrigação seria uma violação dos direitos do consumidor e poderia ser visto como uma prática abusiva.

Os bancos têm, contudo, a prerrogativa de bloquear operações em situações suspeitas ou por razões de segurança, mas sempre considerando os termos acordados com seus clientes. Além disso, considerando-se a falta de uma definição clara sobre o que seria um “padrão” de movimentação bancária, e visto que a transação foi realizada de maneira regular, não se identifica no banco uma conduta imprudente pelo simples fato de não ter bloqueado a transação.

Demonstradas as culpas de terceiro e concorrente da consumidora, tem-se por ausente o nexo de causalidade. De rigor, portanto, a improcedência dos pedidos iniciais.

[...]

Saliento, por oportuno, que, em que pese a presunção da vulnerabilidade do consumidor, qualquer pessoa deve agir

com um mínimo de diligência ao realizar transações com terceiros estranhos, ainda mais via telefone, conduta que não foi observada pela autora.

Destaco, ainda, que é notória a infeliz facilidade de obtenção de dados pessoais e bancários de usuários na internet. Assim, o simples fato de terceiro estranho mencionar tais informações não é capaz de trazer autenticidade em seu contato.

Desse modo, não comprovado qualquer irregularidade na conduta dos réus, não há como declarar inexistente o débito, tampouco reconhecer a existência de dano moral decorrente de regular cobrança.”

Com efeito, ao contrário do que sustenta a autora-apelante, não se vislumbra, na hipótese em apreço, a existência de nexo causal entre os danos alegados e qualquer conduta, seja comissiva ou omissiva, que possa ser imputada ao corréus-apelados.

É certo que as instituições financeiras devem responder objetivamente por falhas na prestação de serviços, conforme previsão do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da jurisprudência consagrada pela Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Contudo, para a caracterização dessa responsabilidade, exige-se a demonstração de que o evento danoso tenha decorrido de falha imputável ao fornecedor —o que não se verifica no caso concreto.

A autora-apelante admitiu, expressamente, que realizou as operações bancárias diretamente em seu aplicativo bancário, sob a orientação de terceiros, após contato telefônico não autenticado. Não houve qualquer comprovação de falha sistêmica ou comprometimento da segurança das plataformas bancárias que

pudesse vincular o evento fraudulento a vício na prestação dos serviços pelas instituições demandadas.

Ademais, inexistente qualquer evidência de que as operações financeiras tenham se dado de forma atípica ou destoante do padrão de movimentação usual da autora-apelante. Não há, por exemplo, elementos que demonstrem a existência de comportamento anômalo em relação ao volume, frequência ou natureza das transações habitualmente realizadas, circunstância que poderia atrair, em tese, um dever adicional de cautela por parte das instituições-apeladas.

In casu, está-se, na verdade, diante de hipótese do chamado fortuito externo, que afasta a responsabilidade das instituições financeiras-apeladas, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, confira-se os seguintes precedentes deste Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO. BANCÁRIO. Ação restituição de valor c/c pedido de indenização por danos morais. Sentença de improcedência em relação às instituições bancárias e procedente em parte em relação ao corréu, pessoa física, beneficiário das transferências. Golpe do PIX. Alegação de ilegitimidade passiva do Banco Digio S.A. afastada. Autora que recebeu mensagem, em whatsapp, de suposta financeira, com oferta de empréstimo e, sem a menor cautela, procedeu ao envio

de documentação pessoal e posterior transferências via PIX para terceiro, pessoa física. Culpa exclusiva da vítima, que exclui a responsabilidade da instituição financeira. Aplicação do art. 14, §3º, inc. II, CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (Apelação n. 1001012-73.2021, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III, rel. Mara Trippo Kimura, j. em 27/8/24).

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. Golpe do empréstimo falso. Transferência solicitada por pessoa se passando por preposto da requerida para liberação do crédito. 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 fraude foi perpetrada por vias extraoficiais. Inexistência de nexo de causalidade entre conduta da apelada com o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença de improcedência mantida. Recurso conhecido e não provido. (Apelação n. 1039308-60.2023, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V, rel. Marcos de Lima Porta, j. em 30/08/24).

Destarte, não estando configurado o nexo de causalidade entre a conduta dos demandados e os fatos articulados na petição inicial, impõe-se a manutenção da improcedência da ação.

Em arremate, invoca-se o disposto no artigo 252 do Regimento Interno desta E. Corte que dispõe:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento.”

O Colendo Superior Tribunal de Justiça prestigia este entendimento ao predominantemente reconhecer a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-o no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no *decisum* (REsp 662.272-RS, 2ª Turma; REsp 641.963-ES, 2ª Turma; REsp 592.092-AL, 2ª Turma; REsp 265.534-DF, 4ª Turma; AgRg no REsp n. 1.339.998/RS, 4ª Turma)

Dentro desse cenário, adotam-se a fundamentação e a conclusão da r. sentença recorrida, permanecendo mantida e ratificada como parte integrante deste voto, com fundamento no artigo 252 do Regimento Interno desta E. Corte.

Isso posto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso. Em atendimento ao artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, **eleva-se** a verba honorária para 13% do valor dado à causa, observada a gratuidade judiciária concedida.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no artigo 1.026, parágrafo 2º, do mesmo diploma legal. Consideram-se prequestionados todos os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

PEDRO FERRONATO
Relator