



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000363119

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1091609-04.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada LUIZA TIZUKO ONO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Em julgamento estendido, nos termos do art. 942 do CPC, por maioria de votos, deram parcial provimento ao recurso, vencidos os 2º, que declara voto, e 3º Desembargadores**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO, HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS, ERNANI DESCO FILHO E SERGIO GOMES.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 41.110.

APELAÇÃO Nº 1091609-04.2024.8.26.0100 – SÃO PAULO.

APELANTE: BANCO DO BRASIL S/A.

APELADA: LUIZA TIZUKO ONO.

AÇÃO INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da maquininha – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos – Pretensão do réu de reforma – ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Autora realizou tentativas de pagamento com inserção de sua senha pessoal por meio de “maquininha” de entregador. Colaboração involuntária da vítima. Também houve falha na prestação do serviço do Banco réu, que deveria ter agido preventivamente para evitar o resultado danoso e foi negligente em observar e impedir movimentação bancária fora do perfil da autora. Sentença reformada em parte.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 291/294, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação indenizatória movida por Luiza Tizuko Ono contra Banco do Brasil S/A. para condenar o requerido ao ressarcimento do valor de R\$53.999,99. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento de metade das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00 para cada parte.

Inconformado, o réu apela (fls. 299/313). Sustenta, em síntese, que houve culpa exclusiva da consumidora ao fornecer seu cartão e senha a terceiros. Discorre sobre o dever de guarda da

senha. Pleiteia o provimento do recurso.

A autora apresentou contrarrazões a fls. 319/333.

É o relatório.

O recurso merece parcial provimento.

Trata-se de ação declaratória em que a autora afirma que em 15.02.2024 foi procurada por um *motoboy* que se identificou como entregador da loja " *Giuliana Flores* " e disse que tinha um presente para lhe entregar, entretanto era necessário pagar taxa de entrega no valor de R\$ 5,99. Esclarece que o *motoboy* alegou erro na cobrança e pediu que repetisse a operação outras vezes. Alega que alguns minutos depois percebeu que foram realizados lançamentos em seus cartões. Afirma que um lançamento, no valor de R\$ 9.999,99 foi bloqueado pelo banco, mas, ao consultar seu extrato notou outras transações indevidas e autorizadas, no total de R\$ 53.999,99. Após verificar as transações, solicitou o bloqueio dos cartões e o estorno dos valores, contudo o réu negou o pedido.

Verifica-se que a autora efetuou o suposto pagamento do serviço de entrega, tendo admitido expressamente ter realizado diversas tentativas de pagamento, com a digitação de sua senha pessoal para realização das operações supostamente informadas como inválidas.

Assim, a conduta da autora foi causa eficiente dos danos, por ter fornecido a terceiro o seu cartão sem se cercar

de cautelas. Contudo, também houve falha na prestação do serviço do Banco réu, que deveria ter agido preventivamente para evitar o resultado danoso e foi negligente em observar e impedir movimentação bancária fora do perfil da autora.

Depreende-se das faturas de fl. 43/78 que as movimentações impugnadas destoam do perfil da autora, que tinha um gasto mensal médio de R\$ 3.000,00 e, de repente, em um único dia, realizou transações que totalizaram R\$ 53.999,99. Não há histórico de compras em um mesmo dia de valores próximos aos impugnados pela apelada.

Assim sendo, houve falha na prestação do serviço do réu que deixou de atuar de forma preventiva para evitar o resultado danoso, diante da movimentação bancária de valores expressivos, em desconformidade com o perfil da cliente. O bloqueio preventivo do pagamento ou uma checagem em segundo plano evitaria o prejuízo apontado pela autora.

Ressalte-se que o banco não comprovou que as transações realizadas em curto espaço de tempo em montante elevado eram rotineiras.

Nota-se que, antes das transações aqui questionadas, houve uma tentativa de pagamento no valor de R\$ 9.999,99, que foi negada pelo réu, o que denota que o próprio banco reconheceu a ocorrência de fraude bancária, podendo, portanto, evitá-la, notadamente por se tratar de operação de cartão de crédito, que, diferentemente de um pagamento à débito ou PIX, que ocorre de forma instantânea, pode ser

cancelado antes de efetivado.

A respeito da verificação do perfil de utilização da correntista, já se posicionou o C. STJ:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. □ 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. □ 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. □ 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. □ 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. □ 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição

financeira. □ 6. *Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".* □ 7. *Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.* □ 8. *Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.* □ 9. *Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.* □ (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.) (grifou-se) □

Ainda a respeito da observância ao perfil de utilização, os precedentes desta c. Câmara:

APELAÇÃO. *Ação declaratória de inexistência de débito, com pedido de indenização por danos materiais e morais, relativa a empréstimos bancários. Fraude em empréstimos bancários. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira ré. RESPONSABILIDADE CIVIL. Relação negocial regida pelo CDC. Falha na prestação de serviço evidenciada. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras do autor, realizadas em quantidade e valores exorbitantes no lapso temporal de*

poucos dias, evidenciando sua natureza fraudulenta. Culpa exclusiva da vítima não configurada. Responsabilidade objetiva, nos moldes do art. 14 do CDC, mesmo em caso de fraude cometida por terceiro. Inteligência da Súmula 479 do STJ. (...). (Apelação Cível 1000821-71.2022.8.26.0048; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2024)

APELAÇÃO. Fraude bancária. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com restituição de valores e pedido de indenização por danos morais com pedido de antecipação de tutela de urgência. Sentença de parcial procedência. Insurgência das instituições bancárias. (...) FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DO CLIENTE. Inobservância da segurança necessária. Autor que foi vítima de roubo do seu celular. Recorrentes que não se desincumbiram do ônus (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) de provar que o autor foi negligente no uso dos aplicativos. Transações que, à luz das provas produzidas nos autos, revelam-se sobremaneira discrepantes do perfil de transações do consumidor. Precedentes desta e. Câmara. Fortuito interno reconhecido. Responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, § 1º e súmula 479 do c. STJ). (...). (Apelação Cível 1071445-89.2022.8.26.0002; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024)

APELAÇÃO FRAUDE BANCÁRIA CARTÃO DE CRÉDITO SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM PARTE. 1. RESPONSABILIDADE CIVIL Compra não reconhecida pelo autor, no valor de R\$ 4.900,00 (quatro mil e novecentos reais) Contestação imediatamente realizada, respondida negativamente pela instituição financeira, que voltou a lançar o valor Versão autorial verossímil e amparada pela prova dos autos Absoluta discrepância do perfil habitual de movimentação, que sequer ultrapassava uma centena de reais Ausência de esclarecimentos idôneos, pelo réu, acerca da origem da compra e motivos da rejeição administrativa da pretensão

formulada pelo correntista - Responsabilidade objetiva do banco - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência Manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. (...) (Apelação Cível 1023189-08.2023.8.26.0576; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2024)

Os precedentes jurisprudenciais acima citados enfrentam questões semelhantes àquela dos autos, razão pela qual ilustram o julgamento.

Nesse contexto, inexistiria alternativa técnica a não ser concluir que o caso está abrangido pelo risco da atividade da instituição bancária, configurando-se como fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

De qualquer maneira, é certo que, como visto, a apelada foi descuidada ao permitir a transação, uma vez que digitou a senha do cartão sem verificar o valor inserido na máquina ou possibilitou que o falsário visualizasse a sua senha.

Verifica-se, portanto, a concorrência de culpa de ambas as partes, o que impõe a repartição do prejuízo, devendo cada uma delas arcar com metade do valor impugnado.

Cabe ainda anotar o disposto no art. 945 do Código Civil: ***“Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”.***

Desta forma, em razão do equilíbrio das

culpas, devem ambas as partes responder igualmente pelos prejuízos causados em razão da fraude noticiada nos autos, com a correção monetária e juros fixados em primeiro grau.

Em razão do acolhimento de parte dos pedidos da autora, é o caso de reconhecimento da sucumbência recíproca. A proporção fixada a seguir no dispositivo é compatível com a complexidade e natureza da causa e corresponde à parcela que cada parte sucumbiu.

Respeitada a convicção do d. Juízo é o caso de reforma parcial da r. sentença.

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para reconhecer a culpa concorrente entre as partes, com a repartição do prejuízo das transações impugnadas pela autora, devendo cada parte arcar com metade do valor em questão, com a correção monetária e os juros fixados em primeiro grau. Diante da sucumbência recíproca, nos termos do art. 86, *caput*, do CPC, a parte autora arcará com 1/2 das custas e das despesas processuais e honorários advocatícios, os quais são fixados em 10% sobre o valor da condenação para cada parte.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR



Voto nº 49924 – Divergente
Apelação Cível nº 1091609-04.2024.8.26.0100
Comarca: São Paulo
Apelante: Banco do Brasil S/A
Apelado: Luiza Tizuko Ono

DECLARAÇÃO DE VOTO

Vistos,

Respeitosamente ousou divergir do e. relator sorteado, entendendo deva ser provido o recurso, afirmada a improcedência da ação, condenada a parte autora no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários de advogado no importe de 15% sobre o valor atualizado dado a causa, a teor do disposto no artigo 85, § 2º do CPC.

Observados os fatos da causa, pedido e causa de pedir, ainda que verossímil de que a parte autora tenha sido vitimada pelo golpe referido, dizendo respeito a questão a fraude em transação bancária (cartão de débito/crédito), quanto à responsabilidade do réu (artigos 186, 187 e 927 do Código Civil) e sua limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' (artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor), não se entende por negligente o estabelecimento bancário réu - pela inobservância da regra de cuidado e dever de segurança, a explicitar ausente o nexo causal (conduta - relação de causa e efeito - liame entre a conduta do réu e o resultado) a permitir o reclamo, considerado o entendimento da jurisprudência do STJ (REsp 1633785/SP), que referida controvérsia – definir se o banco deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas, foram realizadas com a utilização de cartão original e senha pessoal – se tem que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora questionadas, foram realizadas mediante cartão e uso de senha pessoal.

Confira-se: “*RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA. 1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com "chip" e da senha pessoal. 3. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a*

apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou ação criminosa, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 5. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. 6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 7. Recurso especial provido.” (REsp 1633785/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/10/2017, DJe 30/10/2017).

E, também, “AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. 1. TRANSAÇÕES CONTESTADAS FEITAS COM USO DE CARTÃO E SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. IMPOSSIBILIDADE. MODIFICAÇÃO DO ACÓRDÃO ESTADUAL. NECESSIDADE DE REEXAME DO CONTEXTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULAS 7 E 83/STJ. 2. AGRAVO IMPROVIDO. 1. Com efeito, no julgamento pela Terceira Turma do REsp n. 1.633.785/SP, firmou-se o entendimento de que, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 1.1. No caso, o Tribunal estadual, analisando todo o conjunto fático-probatório dos autos, afastou a responsabilidade da instituição financeira pelos danos narrados na inicial, ao argumento de uso indevido do familiar que detinha a posse do cartão e da senha bancária, visto que, estando na posse deles, poderia efetuar diversas transações bancárias, inclusive realizar empréstimos diretamente nos caixas eletrônicos, bem como que não ficou comprovada nenhuma fraude por parte do portador ou da participação dos funcionários do banco em nenhum ato ilícito. 1.2. Ademais, não há como modificar o entendimento da instância ordinária quanto à ocorrência de culpa exclusiva do consumidor sem adentrar no reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que encontra óbice no enunciado n. 7 da Súmula desta Corte. 2. Agravo interno a que se nega provimento.” (AgInt no AREsp 1005026/MS, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 03/12/2018, DJe 06/12/2018).

No caso, é fato a relação havida entre as partes (contrato de cartão de débito/crédito), bem como, também incontroverso que a transação referida – como demonstra e comprova o réu – foi realizada presencialmente com cartão e validada pela parte autora, mediante autenticação 'chip' (fls. 304/5), vale dizer, com utilização de senha pessoal e intransferível, a qual, tão só é de responsabilidade da parte autora (guarda do cartão e da senha – pessoal e intransferível) conforme cláusulas dispostas no pacto a que se vincularam as partes (item 4.2 – fls. 305) nada havendo a indicar possibilidade de que a tecnologia de chip seja violável, ou, passível de

clonagem, acrescido a isso o fato de que a simples posse do cartão (plástico – facilitador) não permite a concretização de transações na modalidade presencial, sendo necessária a aposição de senha, de modo que não se entende por presente desvio de autenticidade da r. transação.

Como se sabe, a responsabilidade sem culpa não significa responsabilidade sem nexo causal, observada a relação de causalidade e de incidência (artigo 403 do Código Civil), com o acréscimo de que o evento danoso objeto da causa extrapola os limites da relação objetiva a que se vinculou o réu e também por derivar o evento danoso de prática de ato voluntário próprio da parte autora, que explicita assunção de risco, uma vez que a culpa exclusiva implica a exclusão de responsabilidade (artigo 14 do CDC) sendo inaplicável a Súmula 497 do STJ, por não advir o evento dano de 'fortuito interno', observada a delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência (artigo 393 do Código Civil) uma vez que o evento danoso se deu por ação estranha à atividade do réu como fornecedor.

Veja-se que os fatos da causa, como explicitado na petição inicial, indicam haver sido a parte autora vítima de “golpe do delivery” ou “golpe da maquininha”, praticado por terceiro, vale dizer, em ambiente externo e fora do âmbito de atuação/vigilância do réu, que conforme documentação juntada, tão logo ciente dos fatos pela parte autora, bloqueou o '*plástico*' (fls. 303).

Portanto, além de não provado o nexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta do réu e o resultado referido pela parte autora, que explicita relação de causalidade, observada a regra do art. 14 do CDC, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade do fornecedor do serviço, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, observado a delimitação do enunciado à hipótese alcançada pelas situações específicas, vale dizer, 'fortuito interno', de modo que não se tem por presente, na hipótese, os pressupostos de sua incidência, observada a regra do art. 393 do Código Civil, por se dar o evento danoso por conduta própria do consumidor dos serviços e terceira pessoa em ação estranha à atividade do réu.

Confira-se a diferenciação do fortuito interno do externo feita por Sérgio Cavalieri, “*Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pela suas conseqüências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido*”

pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I)” (in, Programa de Direito do Consumidor, SP, Atlas, 2008. p. 256-257).

Além disso, sendo fato que a transação foi realizada mediante utilização de senha pessoal e intransferível (eletrônica – assinatura digital) – com duplo fator de segurança, não estava autorizado ao banco réu a obstruir ou dificultar essas transações realizadas por seu cliente mediante uso de cartão com 'chip' e 'senha', acrescido a isso o fato de que no tempo e valor referidos, por si, não impunham ao réu, por si, proceder ao bloqueio ou mesmo outra providência para além daquelas à que se vinculou pelo pacto com a parte autora celebrado, não demonstrado e comprovado pela parte autora, que o réu tenha se conduzido com culpa por negligência, imprudência ou imperícia, quanto ao dever de verificar a regularidade e a idoneidade da transação realizada, até se considerado os meios referidos e disponibilizados pelo réu como mecanismo a dificultar as fraudes.

E isso mais também porque não existe regra legal e o Judiciário não pode impor às instituições financeiras, a obrigação de averiguar toda e qualquer movimentação bancária de correntista e bloquear aquelas que não se adequem ao 'perfil' do correntista, e isso até por violar direito do correntista, explicitando prática abusiva, uma vez que, sem qualquer reclamo seu, não cabe ao Judiciário ou ao banco, se arvorar no direito de censor ou corregedor de suas práticas bancárias, isso quer dizer que não se pode punir o fornecedor do serviço quanto ausente obrigação legal ou contratual.

Veja-se que aliado ao fato de que sequer definido o que seja o 'perfil' de movimentação bancária/cartão do correntista, demonstrado que a realização da transação se deu de forma regular, não se entende por presente desvio ou prática abusiva do réu no contrato de cartão débito/crédito, vale dizer, o não bloqueio, até porque, repita-se, o 'não bloqueio' espontâneo referente a transação realizada, não impõe o dever de se atribuir ao réu o resultado danoso reclamado, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil, ainda mais por não vinculada a conduta do réu, como causa ou concausa eficiente para o resultado, por não extrapolar o evento danoso, os limites da relação objetiva a que vinculou o réu, como fornecedor de serviço, e o dever de previsão possível, observada a regra do art. 14 do CDC.

Caracterizado no caso o fortuito externo, oportuna é a transcrição do entendimento fixado pelo STJ quanto à matéria, em sua Jurisprudência em Teses: Edição N. 161: Direito do Consumidor – V: “7) *A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019,*

publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019”.

E, mais nesse sentido, precedentes desta C. Corte em casos semelhantes:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS. GOLPE DO DELIVERY. Consumidora que contratou o serviço de entrega intermediado pela corré, na expectativa de que seria prestado de forma adequada. Contudo, foi vítima de golpe do delivery perpetrado pelo entregador vinculado ao aplicativo. Responsabilidade da Instituição financeira não reconhecida, uma vez que a fraude se sucedeu por intermédio da plataforma de delivery gerida pela corré Rappi. Desta forma, não houve participação direta do banco na relação jurídica de compra e venda numa situação de falta de nexo causal. Tanto a gestão do aplicativo, quanto a forma de pagamento pelo serviço prestado são de responsabilidade da empresa corré. A corré Rappi é parte legítima para figurar no polo passivo da ação e responsável pelo defeito do serviço. Na petição inicial, a autora descreveu fundamentação que estabeleceu uma relação de responsabilidade da corré pelo evento danoso, a partir da contratação de um serviço alimentício através da plataforma digital gerida pela corré. Identificou-se uma relação jurídica controvertida com formulação de pedido (lógico e adequado) de indenização, incidindo a teoria da asserção. No mérito, a transação fraudulenta configurou evento danoso (fato do serviço) de responsabilidade da corré responsável pela plataforma digital em que foi solicitado o pedido, conforme disciplinado no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). O golpe somente foi possível por conta do acesso do fraudador aos dados pessoais da consumidora presentes na plataforma digital. O golpe realizado por criminosos, insere-se dentre os riscos próprios da exploração dos serviços prestados pela ré. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes. Danos materiais provados: R\$ 1.504,99. Danos morais reconhecidos com manutenção do valor da indenização tal como fixado em primeiro grau: R\$ 2.000,00. Ação improcedente em relação ao banco réu. Ação procedente em relação à empresa ré (serviço delivery). SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPROVIDOS.” (TJSP; Apelação Cível 1018635-71.2021.8.26.0100; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/01/2022; Data de Registro: 21/01/2022).

“Prestação de serviços. Gestão de aplicativo de delivery. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização. Preliminar de legitimidade da instituição financeira afastada. “Golpe do Delivery”. Fraude perpetrada pelo entregador vinculado à corré Rappi. Prestadora de serviço que responde pelos atos praticados pelos entregadores independentemente de vínculo empregatício. Culpa exclusiva dos autores. Inocorrência. Dano moral devido. Reparação extrapatrimonial que deve atender às condições econômicas da vítima, à extensão do dano e à gravidade do fato, cujo arbitramento reclama fixação proporcional à sua finalidade. Redução ou majoração da indenização fixada pelo juiz singular. Impossibilidade. Recursos não providos.” (TJSP; Apelação Cível

1011515-84.2020.8.26.0011; Relator (a): Cesar Lacerda; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2021; Data de Registro: 30/06/2021).

“Ação de indenização por danos materiais e morais. Terceiro fraudador entrou em contato telefônico com a autora dizendo ser funcionário do banco. Autora passou seus dados bancários, inclusive dados do 'token'. Transferências de dinheiro realizado por terceiro fraudador na quantia total de R\$ 21.152,82. Culpa exclusiva da vítima. Sentença. Improcedência. Apelação. Fraude perpetrada por terceiro. Correntista que, por telefone, forneceu informações bancárias, inclusive as posições de “token”. Culpa exclusiva da vítima. Responsabilidade objetiva do réu afastada. Não aplicação da súmula 479 STJ, porque não se trata de fortuito interno. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (Apel nº 1016669-14.2017.8.26.0068, Rel. Des. Jonize Sacchi de Oliveira, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 14/09/2018).

“Responsabilidade civil – Indenizatória – Fraude no sistema de Internet Banking – Danos materiais. 1. Exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, possibilitando o acesso de terceira pessoa a dados sigilosos (senha e Token) que foram utilizados para realização de transações em internet banking”. (Apel nº 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018).

“Indenizatória – Danos materiais – Transação em conta corrente não reconhecida – Fraude – Sistema 'Internet Banking' – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não se é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Recebimento de contato telefônico de suposto funcionário do réu – Prestação de informações de cadastro pessoal ao interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida. Recurso provido.” (Apel nº 1112310-88.2021.8.26.0100).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso provido.

Des. Henrique Rodriguero Clavisio
2º Juiz



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	9	Acórdãos Eletrônicos	ISRAEL GOES DOS ANJOS	2A601600
10	16	Declarações de Votos	HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO	2A66E64D

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1091609-04.2024.8.26.0100 e o código de confirmação da tabela acima.