



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000391151

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011113-07.2024.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada ANDREIA APARECIDA DE LUCA MOORE BONELLO.

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: **Deram 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, 23 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 3.103

APEL. Nº: 1011113-07.2024.8.26.0320

FORO: Limeira

APTE.: Banco do Brasil S/A (R)

APDA.: Andreia Aparecida de Luca Moore Bonello (A)

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por dano material – “Golpe da falsa central” – Sentença de procedência – Apelo do réu – Preliminares rejeitadas – Transferências via “pix” efetuadas voluntariamente pela autora para conta bancária de fraudadores - Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva do réu a caracterizar falha na prestação de serviços - Fortuito externo que exclui o dever de indenizar - Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros - Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Incabível a pretendida restituição dos valores – Sentença reformada – Improcedência decretada nesta instância “ad quem” – Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu contra a r. sentença de fls. 135/138, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial para os fins de condená-lo ao reembolso simples do valor de R\$38.999,00, com correção monetária pela tabela prática do TJSP a partir de cada débito e juros legais desde o ilícito, além do pagamento das custas e honorários

advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Aduz o réu apelante para a reforma do julgado, em sede preliminar, a carência de ação, por falta de interesse processual, uma vez que não teve qualquer participação no evento danoso narrado na petição inicial, sendo portanto, parte ilegítima para compor o polo passivo da demanda; e, no mérito, postula a reforma da r. sentença recorrida, a fim de que os pedidos autorais sejam julgados improcedentes, uma vez que não prestou serviço defeituoso (fls. 141/164).

A irresignação é tempestiva, foi preparada e respondida.

É o relatório.

Preliminarmente, a legitimidade *ad causam* deve ser aferida com base na teoria da asserção, isto é, à luz das afirmações deduzidas na petição inicial. No caso *sub judice*, a apelada narra que é correntista do banco apelante e que,

por falha na prestação de serviços por parte deste último, com quem mantém relação de consumo, teve prejuízos de ordem material, cuja reparação postula. É o suficiente para a manutenção da instituição financeira apelante no polo passivo da relação processual em apreço.

Superadas as questões preliminares, no **mérito**, respeitada a convicção do M.M. Juiz sentenciante, o recurso merece ser provido para reformar a r. sentença vergastada, como adiante se equacionará.

Não se olvida que a relação jurídica de direito material estabelecida entre as partes tem natureza de consumo, daí a aplicabilidade da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) ao caso *sub judice*, especialmente no tocante à facilitação da defesa dos direitos do consumidor e inversão do ônus da prova (artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor) e à responsabilização objetiva da instituição financeira pelos danos advindos ao consumidor por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, consoante exegese da consagrada Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Porém, é de extrema relevância frisar que a proteção conferida pela legislação consumerista não afasta o dever do consumidor de elaborar uma petição inicial precisa e, sobretudo, de instruir o processo com provas minimamente suficientes do direito alegado, tendo em vista que a inversão do ônus da prova *ope iudicis*, nos termos do supracitado artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor.

Daí porque dizer que cabe ao prejudicado demonstrar o preenchimento dos requisitos essenciais à responsabilidade — ainda que, no caso, de ordem objetiva —, quais sejam: a ocorrência de um dano, a conduta ilícita do fornecedor ou prestador de serviços e o nexo de causalidade entre ambos.

Pois bem, fixadas estas premissas, no caso vertente, a narrativa inicial evidencia que a autora apelada, por descuido e ingenuidade, agiu isoladamente para o evento danoso narrado na inicial, porquanto, lamentavelmente, como ela própria reconhece, em 17 de junho de 2024, por volta das 18h00, foi vítima de golpe, após o recebimento de ligação telefônica realizada por pessoa que se dizia funcionária de uma outra instituição financeira com a qual mantém relacionamento, que a convenceu a acessar o aplicativo do banco apelante e realizar 2 (duas) transferências via PIX, nos valores de R\$3.999,00 e R\$3.000,00, utilizando um “QR

Code” gerado pela própria fraudadora, o qual lhe fora enviado via Whatssap, para crédito em nome de terceira desconhecida. Como se não bastasse, na manhã do dia seguinte, a fraudadora telefonou novamente para a autora apelada e a orientou a dirigir-se a uma agência da instituição financeira apelante para alterar as respectivas senhas pessoais de 6 e 8 dígitos, o que foi feito, tendo sido convencida, ainda, a resgatar os valores de R\$33.000,00 e R\$77.000,00 das aplicações financeiras e transferir, via “TED”, a quantia de R\$32.000,00 para terceiro fraudador. No dia 19 de junho de 2024, ao receber outro telefonema da fraudadora, via Whatssap, passou a desconfiar que se tratava de golpe, em razão do horário da ligação – às 05h46m –, quando decidiu lavrar um boletim de ocorrência policial para registrar o ocorrido.

Ora, os fatos exigiam da apelada o mínimo cuidado de apuração das informações transmitidas pela fraudadora, por meio dos diversos canais de atendimento oficiais divulgados no sítio eletrônico da instituição financeira e na rede mundial de computadores (o que não fez), pois é de conhecimento público e notório, como tem sido amplamente divulgado na mídia, assim como pelos próprios bancos, que tratativas dessa natureza são oriundas de fraude de terceiros, alheios às instituições bancárias.

Nem se alegue que o banco apelante falhou em disponibilizar mecanismos de segurança e detecção das transações indevidas fora do perfil da correntista, considerando que a apelada, orientada pelo golpista, realizou as

transações impugnadas de maneira consciente e voluntária, por meio do aplicativo instalado no **próprio** aparelho celular, com suas credenciais de uso pessoal e intransferível, e também **presencialmente**, numa agência bancária da instituição financeira apelante, o que rompe o nexo de causalidade e afasta por completo a responsabilidade ou o dever de indenizar que pretende imputar ao banco apelante.

Além disso, a frágil alegação de vazamento de dados sigilosos carece de sustentação, pois a apelada não apresentou qualquer evidência de sua ocorrência. Pelo contrário, os elementos de convicção constantes nos autos e a própria narrativa inicial revelam que deixou a apelada de agir com a **mínima cautela**, foi ludibriada pela golpista, executou as transações voluntariamente, alterou suas senhas confidenciais e as forneceu à fraudadora. Isso resultou no prejuízo material descrito nos autos, tornando evidente que o banco apelante não teve qualquer participação no golpe sofrido pela apelada, nem teria condições de evitá-lo.

Soma-se a isso a demora da apelada em comunicar a instituição bancária apelante sobre a fraude, o que poderia ter possibilitado uma tentativa de bloqueio cautelar das transações fraudulentas.

Nessa perspectiva, conclui-se que a autora apelada, devido ao descuido e à ingenuidade, foi vítima de um golpe praticado por terceiros. Tal circunstância exime totalmente o banco apelante de qualquer responsabilidade, uma vez que ficou demonstrado que não prestou serviço defeituoso. Portanto, outra solução não há senão a exclusão da responsabilidade da casa bancária, conforme o

disposto no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

“Artigo 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Destarte, inaplicável o entendimento jurisprudencial sufragado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça à hipótese vertente, porquanto não se pode admitir que a apelada transfira ao apelante o prejuízo material a que ela própria deu causa.

Confirmam-se, nesse sentido, os seguintes precedentes oriundos deste C. Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. IMPROCEDÊNCIA. I. Caso em Exame 1. Ação indenizatória movida contra Banco Bradesco S/A, alegando golpe sofrido por falha de segurança do banco, resultando em transferências indevidas de R\$ 48.878,09. A sentença julgou improcedente o pedido, condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios. Apelo da autora. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha de segurança do banco réu que justifique sua responsabilização pelas transferências indevidas realizadas após golpe sofrido pela autora. III. Razões de Decidir 3. Hipótese de "golpe da falsa central de atendimento" ou "falso funcionário". Transferências realizada por meio de ação voluntária e exclusiva da parte autora, levado a erro grosseiro por terceiros, sem mínimo cuidado com os dados da empresa pelo sócio, administrador de empresa, pessoa bem esclarecida. Ausência absoluta de participação da instituição bancária. Culpa exclusiva da vítima. Aplicação do disposto no art. 14, § 3º, II, do CDC. IV. Dispositivo e Tese 4. Recurso desprovido.” (TJSP- Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III; Apelação Cível 1027470-66.2021.8.26.0482; Rel.^a. Des.^a.: MARA TRIPPO KIMURA; j: 28/01/2025)

“APELAÇÃO CÍVEL – Contratos bancários – Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência - Irresignação da parte autora – Não acolhimento - Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando em empréstimo, transferência indevida de valores via pix a fraudadores – Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos - Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados - Ausência de ilícito por parte da ré - Culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora - Excludente de responsabilidade constatada – Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Culpa exclusiva de terceiro e da vítima – Sentença mantida – Recurso desprovido.” (TJSP- Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V; Apelação Cível

1016643-74.2022.8.26.0477- Praia Grande; Rel. Des.
RICARDO PEREIRA JUNIOR; j: 03/10/2024).

“Apelação. Ação de Reparação de Danos Materiais e Morais. “Golpe da falsa central de atendimento”. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do banco réu. Autora que não se desincumbiu de demonstrar a falha na prestação do serviço. Ausência de indício de vazamento de dados. Inexistente o nexo de causalidade entre conduta do banco e o dano sofrido, diante da culpa exclusiva da consumidora e terceiro nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença reformada. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000316-27.2020.8.26.0347; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Matão - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 12/02/2025).

À vista destas considerações, impõe-se a **reforma** da r. sentença vergastada, com a consequente e **redistribuição** dos ônus de sucumbência, carreando-os integralmente à autora apelada.

Isto posto, pelo meu voto, **dá-se provimento** ao recurso para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

julgar **improcedentes** os pedidos formulados na inicial e, por consequência, **condenar-se** a vencida ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono *ex adverso*, ora fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Consideram-se prequestionadas todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais deduzidas nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração exclusivamente para este fim.

Por derradeiro, ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

PEDRO FERRONATO

Relator