



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000389269

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021981-35.2023.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado JOSÉ CARLOS RIBEIRO SARDINHA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, em julgamento proferido nos termos do Art. 942 e §1º do CPC, deram provimento em parte ao recurso, na forma do voto do Relator. Vencidos o 3º Desembargador, que declara, e o 4º Desembargador.**

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

São Paulo, 23 de abril de 2025.

SERGIO GOMES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO 1021981-35.2023.8.26.0659

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: BANCO DO BRASIL S/A

APELADO: JOSÉ CARLOS RIBEIRO SARDINHA

VOTO 54792

APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.

RESPONSABILIDADE CIVIL – Transações realizadas pelo consumidor depois de recebimento de ligação telefônica informando atos necessários ao impedimento de fraudes em sua conta - Relação de consumo - Peculiaridades do caso concreto - “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” (Superior Tribunal de Justiça, REsp 2.052.228/DF, j. 15/09/2023) - Por outro lado, é certo que o consumidor agiu de forma descuidada ao admitir as orientações de fraudador, transferindo elevados valores para conta de terceiras pessoas por ele desconhecidas - Constatação da culpa concorrente – **DANOS MORAIS - Não constatação - Efetiva contribuição do consumidor para a consumação das fraudes a afastar a pretensão - Jurisprudência - Reparação material se afigura suficiente para ensejar o adequado retorno das partes ao estado anterior, sem prejuízo de eventuais providências, na sede cabível, contra os reais beneficiários das transações.**

SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Cuida-se de recursos de apelação interpostos por **BANCO DO BRASIL S/A** contra a r. sentença de fls. 424/428, cujo relatório se adota em complemento, em que julgados procedentes os pedidos formulados em ação indenizatória ajuizada por **JOSÉ CARLOS RIBEIRO SARDINHA**, para declarar nulos “*os débitos produzidos pelos réus nas contas-correntes que mantêm com o autor, especificados na inicial (págs. 01/36)*” e condenar “*com solidariedade, tanto na recomposição do saldo credor indicado pelo autor (págs. 35, al "b") quanto na indenização do dano imaterial no importe total de R\$10.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária desde esta data, observados os índices da tabela organizada pelo Tribunal de Justiça deste Estado, e todas essas verbas com juros legais de um por cento (01%) ao mês, estes contados da primeira citação (págs. 131, 19 de janeiro de 2024).*”

Em razão da sucumbência, condenou também os réus no pagamento das despesas processuais e honorários de dez por cento do valor da

condenação.

Em seu recurso, inicialmente, o réu suscita ilegitimidade passiva, sob o argumento de que não praticou nenhuma conduta irregular que tenha facilitado a ocorrência dos prejuízos e que não pode arcar com ônus causado por terceiros. No mérito, defende inexistir falha na prestação dos seus serviços, pois o autor quem fragilizou informações pessoais sem averiguar a veracidade da ligação recebida. Ademais, que o dano ocorreu em função da culpa exclusiva do correntista por falta de zelo, o que exclui a responsabilidade do fornecedor de serviços, conforme artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Aduz que houve fortuito interno, cabendo aplicação da súmula 479 do STJ. Sustenta inexistir qualquer situação que ensejou dano de cunho moral ao autor, o qual visa enriquecimento ilícito. Subsidiariamente, pleiteia pela redução do valor fixado à título de indenização de ordem moral (fls. 431/447).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 459/470).

É O RELATÓRIO.

Preliminarmente, não há que se falar em ilegitimidade passiva do réu.

Isto porque os fatos relatados e a matéria trazida a julgamento dizem respeito à relação jurídica existente entre as partes, em especial, a alegação de falha na prestação dos serviços do banco réu por permitir a perpetração de golpe com a realização de operação bancária fraudulenta por terceiros.

Ademais, conforme o Código de Defesa do Consumidor, todos aqueles que participam da cadeia de consumo e contribuem com a colocação do produto e/ou serviço no mercado, são responsáveis solidários pelos danos causados, nos termos dos art. 7º, parágrafo único, e art. 25, § 1º, do CDC.

Fica, portanto, afastada a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo réu.

No mérito, o recurso comporta parcial provimento.

A causa de pedir narrada na petição inicial consiste na consumação de ilícito ordinariamente tratado como “golpe da falsa central telefônica”, em que, no período de 11.08.2023 a 31.08.2023, falsários entram em contato com o correntista, passando-se por prepostos do banco, convencendo-o a realizar pagamentos e transferências bancárias para terceiros, cuja somatória alcançou R\$ 330.417,15 (trezentos e trinta mil quatrocentos e dezessete reais e quinze centavos).

Não se discute a aplicação, ao caso vertente, das normas protetivas previstas no Código de Defesa do Consumidor, dentre as quais tem-se a facilitação da defesa dos interesses da parte hipossuficiente em juízo, inclusive com a inversão do ônus probatório quando verificada a verossimilhança de suas alegações (artigo 6º, inciso VIII).

De todo modo, deve-se lembrar que tal premissa não importa no acolhimento irrestrito da versão do consumidor, sendo sempre necessária a análise das peculiaridades do caso concreto a fim de se verificar qual a medida de justiça adequada à hipótese.

No mais, os fatos são incontroversos, restando apenas solucionar a controvérsia sobre a responsabilidade pelos danos decorrentes do evento.

De um lado, a autora, que tem conta bancária junto ao Banco Inter S.A. e Banco do Brasil S.A., trouxe a narrativa admitindo que foi ludibriado por terceiros fraudadores, que a conduziram a realizar diversos pagamentos e transações via PIX, no valor total mencionado acima.

Como evidências, juntou o boletim de ocorrência lavrado dia 30.08.2023 (fls. 37/41), cópias dos extratos bancários (cf. fls. 42/49 e 68/100) e protocolos de atendimento junto às instituições financeiras (fls. 68/102).

O Banco do Brasil S.A., por sua vez, trouxe, além do contrato de abertura de conta (fls. 336/342), extratos das ocorrências (fls. 347/369).

Frise-se que o fornecedor é responsável pela adequada prestação do

serviço, notadamente por força da legislação consumerista vigente e do disposto no artigo 927 do Código Civil, parágrafo único: *“haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”*.

É certo que o autor, pessoa idosa, colocou sob a custódia do banco suas economias, confiando na boa gestão de seu dinheiro e na segurança prometida pela custodiante.

E, consoante bem reconhecido em primeiro grau, ficou configurada, ao menos em parte, a responsabilidade do banco, não sendo demais ressaltar que, enquanto instituição que exerce profissionalmente a atividade de fornecimento de serviços relacionados ao sistema bancário, deve se cercar dos cuidados necessários para reforçar a confiabilidade de sua atuação, em atendimento às normas de segurança, controle interno e prevenção de crimes financeiros aplicáveis ao seu negócio (em especial a Resolução CMN 4968/2021), sem descuidar das previsões contidas nas Resoluções BCB 1/2020 e 147/2021, acerca do mecanismo “Pix” e das responsabilidades das instituições participantes/aderentes.

Vale destacar que, conforme o **artigo 5º da Resolução CMN 4968/2021**, os sistemas de controle interno das instituições financeiras e de pagamento devem prever aspectos relacionados à *“identificação e à avaliação de riscos”* (inciso II), incluindo a *“análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios”* (alínea “d”), além de *“controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes”* (inciso III, alínea “k”).

Nos termos da **Resolução BCB 1/2020**, as instituições devem promover o bloqueio cautelar, a suspensão ou a rejeição de transações no âmbito do Pix, quando *“houver fundada suspeita de fraude, inclusive nos casos em que estiver prestando serviço de iniciação de transação de pagamento”* (inciso II do artigo 38), havendo uma seção inteira na mencionada norma (Capítulo X, que vai dos artigos 36 a 39-B) a detalhar os procedimentos de segurança a serem adotados nessas hipóteses.

Especificamente o artigo 39-B dispõe que *“os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude”*, prevendo em seus parágrafos e incisos que a avaliação da suspeita de fraude deve incluir (§ 1º), dentre outros elementos, *“o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários”* (inciso IV) que *“o bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor”* (§ 2º) e que *“durante o período em que os recursos estiverem bloqueados cautelarmente, o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor deve avaliar se existem indícios que confirmem embasamento à suspeita de fraude”* (§ 5º), cabendo a restituição dos valores ao pagador, pelo MED - Mecanismo Especial de Devolução (inciso I do § 6º).

Ou seja, de fato há, por força normativa, responsabilidade desta por analisar as transações efetuadas em cotejo com o perfil normal de utilização do cliente, sem que isso importe em violação à sua privacidade ou em descumprimento contratual - pelo contrário, a aplicação de mecanismos de segurança, com confirmação de transações por outros meios (telefonema, SMS, whatsapp) é medida que demonstra nada mais que o cumprimento do dever de cautela da instituição bancária sobre os valores colocados sob sua custódia, ainda mais quando realizadas de forma sequencial, em poucos minutos e em valores elevados.

Especificamente a respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, confira-se o paradigmático julgado do Superior Tribunal de Justiça:

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)

Os extratos juntados pelas partes não são compatíveis com vultosa e praticamente instantânea movimentação.

De outro lado, é certo que o autor foi descuidado ao aceitar as orientações dos terceiros fraudadores, transferindo valores a contas bancárias de titularidade de pessoas totalmente desconhecidas.

Assim, diante das peculiaridades do caso em concreto, imperativo o reconhecimento da concorrência de culpa do consumidor pelos prejuízos suportados, com a repartição do prejuízo.

Nesse sentido, os precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça:

Ação indenizatória por danos materiais e morais - Golpe do motoboy - (...) Responsabilidade objetiva do réu - Súmula 479 do STJ - Aplicação da teoria do risco do empreendimento - Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C, do CPC/73 - Incontroversa a utilização do cartão da autora para compras pelo fraudador - Compras realizadas fora do perfil de consumo da requerente - Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada - Reconhecimento de inexigibilidade da metade do débito impugnado pela autora, permanecendo responsável pela quitação da outra metade - Inteligência do art. 945 do Código Civil - Danos morais - Não ocorrência - Autora contribuiu para a consumação do ato ilícito - Ação julgada parcialmente procedente - Recurso provido em parte. (Apelação Cível 1005317-82.2021.8.26.0597; Relator Francisco Giaquinto; 13ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 31/08/2022)

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transações bancárias realizadas com o uso de dados pessoais e sigilosos franqueados pelo autor à pessoa desconhecida, que se fez passar por funcionário do banco réu, orientando-o a entregar os cartões magnéticos a outro suposto funcionário, bem como sua senha pessoal e "token" - Fraude conhecida como "golpe do motoboy" - Desídia do correntista na guarda de seus dados verificada - Concomitância da falha na prestação de serviços da instituição bancária, ao não evitar o resultado danoso e impedir transações bancárias atípicas -

Culpa concorrente - Responsabilidade do demandado pela restituição, em igual proporção, do prejuízo material sofrido pelo demandante - Art. 945 do Código Civil - Dano moral, todavia, não configurado - Inexistência de vulneração de direitos da personalidade do autor - Falta de acautelamento do demandante que também favoreceu para a ocorrência da fraude. (...). (Apelação Cível 1009547-74.2019.8.26.0004; Relator Heraldo de Oliveira; 13ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 10/09/2022)

Da mesma forma, a r. sentença recorrida merece reforma no tocante ao arbitramento de indenização por danos morais para que seja afastada a condenação do banco réu.

Isto porque, diante de todo o exposto, a conduta ativa do consumidor foi determinante para a concretização da fraude, razão pela qual inexiste na hipótese dos autos, ocorrência de dano moral indenizável. Diante disso, a reparação material se afigura suficiente para ensejar, adequadamente, o retorno das partes ao estado anterior, possibilitando a justa reparação dos danos decorrentes do ilícito civil, sem prejuízo - como já dito - das providências cabíveis, na sede própria, contra os beneficiários das transações. Nesse sentido, os precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça:

Ação indenizatória por danos materiais e morais - Golpe do motoboy - (...) Responsabilidade objetiva do réu - Súmula 479 do STJ - Aplicação da teoria do risco do empreendimento - Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C, do CPC/73 - Incontroversa a utilização do cartão da autora para compras pelo fraudador - Compras realizadas fora do perfil de consumo da requerente - Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada - Reconhecimento de inexigibilidade da metade do débito impugnado pela autora, permanecendo responsável pela quitação da outra metade - Inteligência do art. 945 do Código Civil - Danos morais - Não ocorrência - Autora contribuiu para a consumação do ato ilícito - Ação julgada parcialmente procedente - Recurso provido em parte. (Apelação Cível 1005317-82.2021.8.26.0597; Relator Francisco Giaquinto; 13ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 31/08/2022)

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transações bancárias realizadas com o uso de dados pessoais e sigilosos franqueados pelo autor à pessoa desconhecida, que se fez passar por funcionário do banco réu, orientando-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o a entregar os cartões magnéticos a outro suposto funcionário, bem como sua senha pessoal e "token" - Fraude conhecida como "golpe do motoboy" - Desídia do correntista na guarda de seus dados verificada - Concomitância da falha na prestação de serviços da instituição bancária, ao não evitar o resultado danoso e impedir transações bancárias atípicas - Culpa concorrente - Responsabilidade do demandado pela restituição, em igual proporção, do prejuízo material sofrido pelo demandante - Art. 945 do Código Civil - Dano moral, todavia, não configurado - Inexistência de vulneração de direitos da personalidade do autor - Falta de acautelamento do demandante que também favoreceu para a ocorrência da fraude. (...). (Apelação Cível 1009547-74.2019.8.26.0004; Relator Heraldo de Oliveira; 13ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 10/09/2022)

Vencidas as partes em extensões equivalentes dos pedidos iniciais, cada qual deverá arcar com as custas e despesas processuais às quais tenha dado causa. A verba honorária sucumbencial fica arbitrada em favor da defesa da autora no patamar de 20% do valor da condenação por danos materiais e em favor dos patronos da instituição bancária em 15% do valor postulado a título de danos morais, com as ressalvas da justiça gratuita.

Frise-se, para se evitarem incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada, o que se verificou no caso concreto.

Vale consignar, ainda, que para acesso às instâncias extraordinárias, prescindível a expressa menção a todos os preceitos legais deduzidos pelas partes, sendo pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

SERGIO GOMES

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 49999 – Divergente
Apelação Cível nº 1021981-35.2023.8.26.0011
Comarca: São Paulo
Apelante: Banco do Brasil S/A
Apelado: José Carlos Ribeiro Sardinha

DECLARAÇÃO DE VOTO

Vistos,

Respeitosamente ousou divergir do e. relator sorteado, entendendo deva ser provido o apelo do réu, afirmada a improcedência da ação, condenada a parte autora, pelo ônus de sucumbência, no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários de advogado fixados em 10% 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, sustenta a parte autora haver sido vítima de golpe aplicado por terceiros (golpe da falsa mensagem/central atendimento) a partir de tratativas entabuladas por intermédio de contato telefônico em que solicitado à parte autora realização de '*procedimento de segurança*' mediante efetivação pela parte autora, de diversas transferências de valores '*que intitulavam como teste, induzindo a parte autora a realizar transações bancárias*' (fls. 3), no período de 11 de agosto de 2023 a 31 de agosto de 2023, com realização pela parte autora de pagamentos e transferências bancárias totais no valor de R\$ 330.417,15, '*em todas as contas poupanças do autor*'.

Refere a parte autora que, '*o extrato da conta nº 49327-9, Banco do Brasil, demonstra que no dia 14/08/2023, foram realizadas transações que ultrapassam o valor de R\$ 38.800,80. Ato contínuo no dia 15/08/2023, na mesma conta, transações no valor R\$ 39.800,00. Os extratos abaixo confirmam (conforme check em vermelho) as inúmeras transações fraudulentas, realizadas inclusive em nome de terceiros como Jonathan Henrique Mendes, Raiane de Jesus Santos e pagamento de títulos Banco Safra, Uber, Ifood e entre outros... Além disso, ao comparar as demais contas, como por exemplo a do Banco Brasil, conta poupança nº 12723-X, nos mesmos dias 14/08 e 15/08 de 2023, as movimentações praticamente simultâneas, retiraram da conta do autor mais de R\$ 39.988,00*', com o acréscimo de também indicar a parte autora o volume diário das transações realizadas no referido período (11/8 a 31/8) nas r. conta poupanças, variando entre 1, 2, 3, 4, 7, 9 e 13 (vide fls. 7).

Então e como diz respeito a questão a fraude em transação bancária, 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), bem como considerando que todas as transações – pagamentos

e transferências foram realizadas pela parte autora, impõe se sujeitar a questão aos termos do julgado pelo STJ (REsp 1633785/SP), de que referida controvérsia – definir se o banco deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas, foram realizadas pelo próprio correntista e com a utilização de dados 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 pelo próprio correntista mediante uso de senha pessoal e intransferível – fato, aliás, no caso incontroverso, pelo que 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, sendo fato que referido evento danoso não guarda nexo de causalidade com ato ou fato imputável ao banco réu, derivando sim de conduta própria da parte autora e de terceiro estranho aos autos, incontroverso que as transações foram realizadas e validadas pela parte autora, realizando pagamentos e transferindo valores a partir de conduta própria e com digitação de senha pessoal e intransferível de guarda e responsabilidade da parte autora.

Nesse sentido e como consta da contestação, *'nos dias entre 13/08/23 e 28/08/23, a parte autora efetuou transações por meio da plataforma PIX, e a transação foi efetivada com sucesso pelo banco Inter... O cliente, comprovou por meio de selfies na abertura e na análise que se tratava da mesma pessoa que efetuou as operações (foto da parte autora). Ainda, todas as transações foram realizadas com o mesmo dispositivo, tanto anteriormente as transações contestadas quanto as transações feitas posteriormente... Vale ressaltar que para realizar transações via PIX é necessária autenticação de usuário, senha, token e biometria, o que impossibilita transações por pessoa diversa do titular da conta. Ainda, não é possível roubar a chave pix do usuário, uma vez que para alterar ou excluir a chave por meio do aplicativo é necessário a inserção de senha, token, reconhecimento biométrico ou facial. Com efeito, não se pode perder de vista, ainda, o fato de que, para a finalização de qualquer transferência bancária de valores, faz-se necessário inserir uma senha escolhida pela própria parte Autora, sendo esta exigência de inserção de senha um fato notório, o qual prescinde de comprovação. E, já que qualquer transferência de valores está condicionada ao apontamento da senha escolhida pela parte Autora, é de se destacar que a responsabilidade pelo ato não deve recair sobre o Banco Inter. Até porque, a posse e senha do cartão são de responsabilidade exclusiva da parte Autora'* (fls. 224/5).

Por isso, se sabendo que 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, acrescido a

isso o fato de tão só tomar conhecimento o réu após a efetivação das transações, o que impediu qualquer providência visando obstar ou minorar os efeitos dos atos voluntários praticados pela parte autora em desfavor dela mesma.

Aliás, é fato que a parte autora – como informa o réu – sem se atentar ao dever de cautela e conferência, observado o procedimento de relacionamento com clientes mantido pelo réu como indica em sua resposta e documentos juntados, atuou à margem dos padrões de diligência exigíveis para o tipo de negócio, sendo que ao não observar o procedimento padrão permitiu a ocorrência do evento, deixando de se certificar seja da idoneidade do seu interlocutor, como do procedimento de *'transferências de valores e pagamentos como teste'*, o que significa que a fraude que reclama a parte autora, só foi viabilizada em função da conduta própria e descuidada da parte autora. Ou seja, foi a conduta imprudente da parte autora que deu causa à consumação da fraude, ainda mais se considerado o número de dias seguidos e procedimentos reiterados da parte autora em todo esse período.

Cumprе destacar, ademais, que a incidência da legislação consumerista ao caso não desonera a parte autora de demonstrar minimamente os fatos deduzidos na inicial (artigo 373, inciso I, do CPC), e tampouco implica em automática inversão do ônus probatório (artigo 6º, inciso VIII, do CDC), cuja aplicação pressupõe a existência de patente hipossuficiência da parte ou a verossimilhança das alegações da parte autora, requisitos não observados na hipótese, não sendo crível os argumentos de que se vale a parte autora para imputar responsabilidade do réu, até porque sem a conduta da parte autora, é certo que inexistiria o 'golpe', ausente demonstração de suposto defeito na prestação de serviços (artigo 14, §3º, incisos I e II, do CDC).

Por isso, 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, por presente a culpa exclusiva do consumidor, no caso a parte autora, por conta da conduta pessoal e voluntária, em não observar o procedimento de relacionamento seguro e adequado e acessar site diverso ao disponibilizado pelo banco réu, não adotando as cautelas necessárias e inerentes à obrigação, o que explicita a exposição da parte autora, por ato próprio, a risco, assumindo por decorrência a possibilidade da prática do evento danoso, como se deu, até porque – e também como se disse – o limite da responsabilidade do fornecedor é objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta ('fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC), com o acréscimo da também limitação de responsabilidade a fortuito interno a que refere a Súmula 479 do STJ.

O fato é que a responsabilização do fornecedor, mesmo no sistema consumerista, implica que referida vinculação se limita ao que dispõem os artigos 3º e 14, ambos do CDC, de modo que, ainda que observado o dever de sujeição das partes às cláusulas e condições do pactuado, ausente justa causa a permitir a indenização pelos fatos, até porque, de acordo com o artigo 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação

dos serviços típicos, vale dizer, próprios, como aliás explicita a lição da doutrina, confira-se: “... *Será objetiva com relação aos serviços típicos que (...) presta, na relação contratual onerosa com seus clientes, por força do disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, posto que tal se infere do art. 3º, §2º, desse Estatuto.*” (Rui Stoco, Tratado de Responsabilidade Civil, 6ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 624).

Como já referido, conforme a regra do artigo 927 do Código Civil, aquele que, por ato ilícito (vide: artigos 186 e 187 do Código Civil) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo, bem como que, conforme a regra do § único desse artigo, nos casos especificados em lei, a obrigação de reparar independe de culpa ou, quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco aos direitos de outrem, o que significa, nas relações de consumo, relativas à prestação de serviço, que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta ('fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC), com o acréscimo, no caso, da regra da Súmula 479 do 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*”.

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 consequências, 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).

Veja-se que, para além das questões referidas, embora se trate de relação de consumo, a responsabilidade objetiva, na hipótese, deve ser excluída por culpa exclusiva de terceiro e da própria parte autora (artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC), a qual afasta o nexo de causalidade entre o fato e o dano experimentado pela parte autora e isenta o réu, por consequência, de qualquer responsabilidade: “... *quando, no entanto, o ato de terceiro é a causa exclusiva do prejuízo, desaparece a relação de causalidade entre a ação ou a omissão do agente e o dano. A exclusão da responsabilidade se dará porque o fato de terceiro se reveste de características, e, portanto, equiparar-se ao caso fortuito ou à força maior, é que poderá ser excluída a*

responsabilidade do causador direto do dano.” (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 10ª ed., Editora Atlas, 2012, p. 854).

Portanto, caracterizada culpa exclusiva de terceiro e da própria parte autora e consumidora, hipótese de excludente de responsabilidade (artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC), não há se falar na responsabilização do réu apelado, conforme orienta a jurisprudência, (STJ, REsp 1.178.454/PR e no mesmo sentido, AREsp 178084/MG), inaplicável a Sumula 479 do STJ), devendo por isso ser mantida a r. sentença de Primeiro Grau, até porque o argumento de não bloqueio, não é causa de responsabilidade, seja por ausência de disposição contratual ou legal, até porque, vinculada a questão à responsabilidade contratual, cabia a parte autora a prova de que o réu teria se conduzido com culpa por negligência, imprudência ou imperícia, quanto ao dever de verificar a regularidade e a idoneidade da transação realizada (CPC artigo 373, I).

Como bem se e sabe, 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.

Além disso, aliado ao fato de que sequer definido o que seja o 'perfil' de movimentação bancária do correntista, é inconteste no caso – até em face das regras do pacto a que se vincularam as partes - que a realização da transação se deu de forma regular e o desconhecimento pelo réu da afirmada 'fraude' que teria sofrido a parte autora, o que significa, repita-se, não se entender por presente desvio ou prática abusiva do réu, vale dizer, o não bloqueio, até porque, repita-se, o 'não bloqueio' espontâneo referente a movimentação bancária, não impõe o dever de se atribuir ao réu apelado 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 vincularam os réus, como fornecedores de serviço, e o dever de previsão possível, observada a regra do art. 14 do CDC.

Em acréscimo, 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”.

Nesse sentido, entendimentos deste E. TJSP: “*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).

E mais, “*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*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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).

Recurso do réu provido.

Des. Henrique Rodriguero Clavisio
3º 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	11	Acórdãos Eletrônicos	SERGIO GOMES	2A7DD4A5
12	18	Declarações de Votos	HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO	2A7E77CE

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1021981-35.2023.8.26.0011 e o código de confirmação da tabela acima.