



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000393997

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002122-36.2024.8.26.0128, da Comarca de Cardoso, em que é apelante NEUZELY SANCHES DE MELO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PIXTOPAY SOLUÇÕES DE PAGAMENTOS S.A e BANCO COOPERATIVO SICREDI S/A.

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, 24 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 3.108

APEL. Nº: 1002122-36.2024.8.26.0128

FORO: Cardoso

APTE.: Neuzely Sanches de Melo (A)

APDOS.: Banco Cooperativo Sicredi S/A e Pixtopay Soluções de Pagamentos S/A (R)

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória c.c. nulidade contratual , obrigação de fazer e indenização por danos material e moral – “Golpe da falsa central” – Sentença de improcedência – Apelo da autora – Preliminar rejeitada – Empréstimo e transferência via “pix” para crédito em conta bancária de terceiro desconhecido efetuados voluntariamente pela autora - Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva dos réus 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 ratificada com fundamento no art. 252 do Regimento Interno do TJSP – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 280/284, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, condenando-a ao pagamento das custas e despesas

processuais, fixados os honorários advocatícios em 10% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

Aduz a apelante para a reforma do julgado, em síntese, que foi vítima de um golpe devido ao serviço defeituoso prestado pelo banco apelado, que não adotou medidas eficazes para evitar o vazamento de informações e a concretização das transações impugnadas, as quais, inclusive, são incompatíveis com seu perfil de movimentação financeira. Dessa forma, sustenta que o banco deve ser responsabilizado pelos prejuízos mencionados na inicial (fls. 289/298).

A irresignação é tempestiva, foi respondida por ambos os réus e é isenta do preparo.

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 apelante narra que é correntista do banco apelado e que, por falha na prestação de serviços por parte deste último, com quem mantém relação de consumo, teve prejuízos de ordem material e moral cuja reparação postula. É o suficiente para a manutenção do Banco Cooperativo Sicredi S/A no polo passivo da relação processual em apreço.

Superada a questão preliminar, no **mérito**, as razões presentes no recurso não infirmaram os fundamentos da r. sentença recorrida, tampouco afetaram sua parte dispositiva.

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, verifica-se que, no caso vertente, a narrativa inicial revela que a autora apelante, por descuido e ingenuidade, agiu isoladamente para o evento danoso narrado na inicial, porquanto, lamentavelmente, como ela própria reconhece, em 07 de agosto de 2024, foi vítima

de golpe, após receber uma ligação do número (17) 99628-2411, realizada por uma pessoa que se identificou como funcionário do Banco Cooperativo Sicredi, instituição da qual é correntista. Esse indivíduo conseguiu persuadi-la a realizar determinados procedimentos que resultaram na contratação de um empréstimo no valor de R\$3.802,64, a ser pago em 72 parcelas de R\$268,88, bem como na realização de duas transferências via PIX, no total de R\$6.650,00 (R\$1.700,00 + R\$4.950,00, fls. 260), para as quais foi utilizado também o saldo disponível em sua conta, de R\$2.847,36, com destino a uma conta de terceiro desconhecido, vinculada à apelada Pixtopay Soluções de Pagamentos.

Ora, os fatos exigiam da apelante o mínimo cuidado de apuração das informações transmitidas pelo fraudador, por meio dos diversos canais de atendimento oficiais divulgados no sítio eletrônico da instituição financeira apelada 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 golpe de terceiros, alheios às instituições bancárias.

Nem se alegue que o banco apelado falhou em disponibilizar mecanismos de segurança e detecção das transações indevidas fora do perfil da correntista, considerando que a apelante, orientada pelo golpista, realizou as transações impugnadas de maneira consciente e voluntária, por meio do aplicativo

instalado no **próprio** aparelho celular habilitado, com suas credenciais de uso pessoal e intransferível, o que rompe o nexo de causalidade e afasta por completo a responsabilidade ou o dever de indenizar que pretende imputar ao banco apelado.

Além disso, a frágil alegação de vazamento de dados sigilosos carece de sustentação, pois a apelante 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 apelante de agir com a **mínima cautela**, foi ludibriada pelo golpista e executou as transações voluntariamente. Isso resultou no prejuízo material descrito nos autos, tornando evidente que o banco apelado não teve qualquer participação no golpe sofrido pela apelante, nem teria condições de evitá-lo.

Além disso, verifica-se que a autora apelante não demonstrou nos autos ter notificado ou comunicado, de maneira oportuna, a instituição financeira recebedora (Ewally IP S/A, fls. 21/22). Tal comunicação seria essencial para que a instituição pudesse efetuar o bloqueio imediato da conta do beneficiário, impedindo que os valores fossem retirados pelo suposto golpista.

Por outro lado, o Banco Cooperativo Sicredi, ao ser informado mesmo que tardiamente sobre o golpe (em 08.08.2024, às 15h44, fls.

229/239), adotou as providências necessárias e reportou o caso por meio do MED (Mecanismo Especial de Devolução do PIX). Contudo, não foi possível recuperar os valores, pois o destino da transação correspondia a uma empresa intermediária de pagamentos que agiu de boa-fé, e não ao destino final vinculado ao golpista.

Nessa perspectiva, conclui-se que a autora apelante, devido à desídia e à ingenuidade, foi vítima de um golpe praticado por terceiros. Tal circunstância exime totalmente o banco apelado 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 apelante transfira às instituições apeladas o prejuízo material que ela própria deu causa.

Nesse cenário, conclui-se que a r. sentença vergastada analisou de forma clara, coesa e motivada os fatos e fundamentos jurídicos que lhe foram submetidos à análise, conferindo adequada solução ao litígio, não infirmada pelas razões de apelação apresentadas pelos insurgentes.

Nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em consonância com o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça que reconhece a viabilidade do órgão julgador *ad quem* adotar ou ratificar o juízo de valor firmado pelo órgão julgador *a quo*, inclusive transcrevendo-o no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no *decisum*, a reprodução do trecho do v. aresto ora combatido passa a fazer parte integrante deste voto, servindo-lhe de fundamento, pois reflete posicionamento adequado ao caso em apreço.

“No mérito, o pedido é improcedente.

Alega a parte autora que recebeu ligação telefônica de

suposto funcionário do banco requerido informando eventual falha de segurança em sua conta bancária e necessidade da adoção de medidas para bloqueio de cartão clonado.

Na sequência, diante do número da ligação, bem como tendo em vista as informações passadas, acreditou que realmente se tratava de funcionário do banco requerido, confirmando seus dados e seguindo as orientações fornecidas.

Posteriormente, tomou conhecimento da contratação de empréstimo, sob nº 2386845641, no valor de R\$3.802,64, assim como da efetivação de duas transferências de valores na importância de R\$6.650,00 para conta administrada pelo segundo requerido PixtoPay, operações estas que não foram por si efetuadas.

Da análise dos autos, restou incontroverso que a autora possuía conta ativa na plataforma digital da instituição financeira requerida, bem como a ocorrência da contratação de empréstimo e transferência de valores (via pix) indicada na inicial.

Assim, o ponto controvertido repousa na responsabilidade das requeridas pelo ressarcimento dos danos materiais e morais suportados pela autora.

Em que pese a situação vivenciada pela autora, verifica-se que as instituições financeiras requeridas não contribuíram para o evento, de modo que não podem ser responsabilizadas por atos de terceiros, pois ausente serviço

defeituoso.

Note-se, inexistente qualquer tipo de responsabilidade da instituição bancária e da empresa administradora da conta bancária que recebeu as transferências em relação à situação da narrada na inicial. Neste caso, levando-se em conta que a transferência foi efetuada pela própria autora, onde constou na chave PIX o nome de pessoa fora do seu círculo de relacionamento, reputo que houve, na verdade, ausência de cautela por parte da autora, que não se certificou da veracidade do pedido.

Assim, com todo o respeito à situação de infortúnio por ela vivenciada, inexistente nexo entre a conduta dos demandados e o prejuízo da requerente.

O fato de o terceiro estelionatário ter se utilizado de contas abertas junto ao banco requerido para colocar em prática o golpe não transfere a ele a responsabilidade pelo evento danoso.

Mostra-se necessário reconhecer, dessa forma, que os danos descritos na inicial ocorreram por culpa exclusiva da vítima/autora, que voluntariamente realizou a contratação de empréstimo e transferências via pix para terceiro. É certo que a conta utilizada por terceiros fraudadores para receber os valores foram apenas um instrumento pelo qual se concretizou o dano.

(...)

Importante ressaltar que não há que se falar, assim, em qualquer benefício das instituições financeiras com a transferência efetuada pela requerente, não havendo também qualquer conluio do banco demandado com o fraudador ou ainda falta de segurança do requerido.

Portanto, não se está diante de fortuito interno relacionado com a atividade desempenhada pela instituição financeira, motivo pelo qual não se aplica o regramento da Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“A instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor”), não havendo que se falar em ressarcimento de valores e reparação por danos morais.” (fls. 280/284).

Confiram-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 manutenção integral da r. sentença vergastada.

Isto posto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra, e **majora-se** a verba honorária para 13% do valor atualizado da causa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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