



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000402720

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001858-35.2023.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelada ÍSIS MARIA SCHUETT (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **HOMOLOGARAM o acordo havido entre a autora e o Banco PAN, nos termos do artigo 487, III, "b" do CPC; DERAM PROVIMENTO ao recurso interposto pelo apelante Banco Inter, para afastar a condenação em danos morais, e ônus sucumbenciais, nos termos estabelecidos no voto. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E ALEXANDRE COELHO.

São Paulo, 26 de abril de 2025.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação – 1001858-35.2023.8.26.0037

Comarca: Araraquara – SP - 3ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Paulo Luis Aparecido Treviso

Ação: Declaratória e Indenizatória

Apelante: BANCO PAN S.A. e outros

Apelado: Ísis Maria Schuett

VOTO 2788

AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C DEVOLUÇÃO EM DOBRO DE QUANTIA PAGA. DANOS MORAIS E TUTELA DE URGÊNCIA. CONTRATO BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO FRAUDADO. GOLPE DO FALSO BOLETO. DANO MORAL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DO RÉU BANCO INTER. RECURSO PROVIDO.

Ilegitimidade passiva afastada em primeiro grau – decisorio ratificado nessa sede. Responsabilidade civil – afastada – não é possível reconhecer o nexo de causalidade entre a conduta e o dano, já que presente a culpa exclusiva da autora – Dano moral e ônus sucumbenciais – afastados. Sentença reformada. Apelo do réu. RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo autor em relação à sentença exarada em f. 416/421, proferida pelo D. Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de Araraquara/SP, que julgou procedente em parte os pedidos formulados na inicial, nos seguintes termos: “(...) **PROCEDENTE EM PARTE esta ação e o faço para: a) reconhecer a nulidade do contrato que é objeto dos autos (operação nº 366522022-8), firmado com o Banco Pan, e condenar o último na restituição das parcelas do empréstimo que descontou do benefício previdenciário da autora, com correção monetária pela Tabela Depre desde cada desconto e juros de mora contados da citação, autorizada a compensação do valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais); b) condenar todos os demandados, solidariamente, a pagar à autora indenização no valor de R\$ 6.510,00 (seis mil, quinhentos e dez reais), referente aos danos morais a ela causados, com correção monetária pela Tabela Depre desde esta data (Súmula 362, STJ) e juros de mora a partir da citação; c) condenar todos os requeridos, ainda solidariamente, a pagar as custas do processo e os honorários advocatícios da patrona adversa, estes de 20% sobre o valor da condenação (restituição + indenização), por considerar mínima a sucumbência da autora. Sem prejuízo, antecipo a tutela jurisdicional, e o faço para determinar a expedição imediata de ofício ao INSS para que, desde**

logo, suspenda os descontos consignados de R\$ 282,28 que faz todos os meses, referentes ao empréstimo nº 366522022-8, sobre o “quantum” pago à autora, a fim de que a última receba seus proventos sem tais desfalques. O expediente ficará à disposição da requerente, para impressão e encaminhamento, comprovando-se o envio nos autos, no prazo de 10 dias. Dê-se ciência à Defensoria Pública.”

Embargos de declaração acolhidos com parcial provimento, para autorizar que o valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais), cuja compensação foi autorizada sobre a quantia a ser restituída pelo Banco Pan, seja corrigido pela Tabela Depre desde a data no qual foi creditado na conta da autora, sem a incidência, contudo, de juros de mora, eis que inaplicáveis à espécie, (f.451).

O apelante Banco Inter S/A, (f. 456/469), preliminarmente, alega ilegitimidade passiva. No mérito, argumenta ausência de responsabilidade pelo pagamento de boleto que não emitiu. Aduz não ter qualquer relação jurídica com a apelada, apenas recebeu o boleto e creditou o valor na conta do cliente.

Salienta que houve culpa exclusiva da apelada por sua conduta negligente ao realizar a transação, impossibilitando a condenação em danos morais. Requer o provimento do recurso para que seja sentença ser reformada para julgar improcedente o pedido de indenização por dano moral. Em caso de entendimento diverso, pugna pela drástica redução da quantia arbitrada

Contrarrrazões apresentadas, (f. 485/489), pugnando pelo não provimento do recurso.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido, (f. 471).

Pedido de Homologação de Acordo, (f. 503/505).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Preliminarmente, a ilegitimidade passiva do apelante já foi objeto de análise no primeiro grau, cujo *decisum* deve ser ratificado nessa sede.

Em face da minuta acostada as f. 503/505, HOMOLOGO o acordo havido entre a autora e o Banco PAN, nos termos do

artigo 487, III, "b" do CPC.

Superada a questão, passo a análise do recurso interposto pelo Banco Inter S/A.

Trata-se de ação pela qual a autora narra que pretendia a rescisão de um contrato e recebeu o contato de uma pessoa que se identificou como preposta da empresa Seguro Cred, e encaminhou uma minuta de cancelamento de contrato, em nome da última e do Banco Inter.

Aduz que fora efetuado depósito de R\$ 10.317,01 em sua conta e a quantia de R\$ 800,00 seria retida pela autora pelos descontos efetuados em seu benefício pelo Banco BMG. O restante no valor de R\$ 9.517,01, deveria ser devolvido por meio do pagamento de um boleto bancário.

Posteriormente, verificou descontos em seu benefício referente ao referido contrato firmado indevidamente em seu nome com o Banco Pan, o qual pleiteia a rescisão, devolução dos valores que foram descontados de seu benefício previdenciário de forma dobrada e indenização por danos morais.

Citado, o Banco Inter ofereceu a contestação, suscitou preliminar de ilegitimidade passiva, pois entende que não pode ser responsabilizado por prejuízo decorrente da ação praticada por terceiros. Quanto ao mérito, aduz não possuir qualquer relação jurídica com a apelada, não fez nenhum contato e nem emitiu boleto.

Ressalta que tão somente recebeu o pagamento de um boleto e creditou o valor na conta de um cliente, não tendo como se exigir valor do qual não se beneficiou. Salienta que a requerente confirmou a transação, mesmo verificando que se tratava de beneficiário totalmente diverso da empresa, a evidenciar a total ausência de cautela por parte da Apelada.

Ressalta que as excludentes de responsabilidade, (fato originado por terceiro e culpa exclusiva da vítima), afastam o ato ilícito, extirpam a lógica dos pressupostos para aplicação do dever de indenizar. Assim, requer seja reformada a r. sentença para julgar improcedente o pedido de indenização por dano moral. Em caso de entendimento diverso, pugna pela redução da quantia arbitrada.

A controvérsia reside em analisar se na hipótese cabe o dever de indenizar por dano moral, sob a ótica da responsabilidade civil do apelante por falha da prestação do serviço ou

fortuito interno, tendo em vista o pagamento do boleto falso pela apelada.

Incontroverso nos autos a ação fraudulenta de terceiros com o encaminhamento de boleto ilegítimo à autora. Inquestionável, ainda, o adimplemento do boleto pela apelada, (f.18)

Apesar disso, certo é que, para a responsabilização do apelante, necessário fique suficientemente comprovado o nexo de causalidade entre a conduta mantida pela instituição bancária e o prejuízo experimentado pela apelada em virtude da fraude.

Da análise dos autos constata-se que a autora entrou em contato com o Banco BMG para cancelamento de empréstimo sobre sua RMC e não obteve resposta. Após reclamação junto ao Reclame Aqui, uma atendente, dizendo ser representante do Banco requerido, entrou em contato e lhe enviou uma Minuta de Cancelamento do Contrato, em nome do Banco Inter e Departamento Jurídico da Empresa Seguro Cred Promotora Ltda.

Observa-se que em sua inicial a apelada menciona que *“estranhou as informações contidas na minuta, pois não correspondiam com sua Reclamação, estranhou também ser o Banco PAN ao invés do BMG e ainda com a Empresa Seguro Cred e Banco Inter.”*, (f.2). Mesmo tendo estranhado as informações e questionado a requerente efetuou o pagamento.

Nesse contexto, não é possível reconhecer o nexo de causalidade entre a conduta e o dano, já que presente a culpa exclusiva da autora.

Importante destacar que a conferência da regularidade do documento era possível à consumidora, tanto que alegou ter estranhado as informações na minuta.

Em que pese haja uma presunção de hipossuficiência da consumidora, há que se exigir da parte devedora o mínimo de cautela antes de proceder aos pagamentos, com a devida conferência dos dados do boleto, o que não ocorreu.

Assim, a conclusão a que se chega é de que na hipótese, houve culpa exclusiva da vítima a excluir a responsabilidade do apelante, não havendo qualquer indício de que o boleto fraudulento tenha sido emitido e a ela enviado pelos canais oficiais do Banco Inter.

Desse modo, verifica-se caracterizada

hipótese que exclui a responsabilidade civil e consumerista do apelante pelos prejuízos de cunho patrimonial sofrido pela apelada, nos termos do disposto no artigo 14, § 3º, inc. II, da Lei nº 8.078/90; a afastar o dever de indenizar.

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. Ação declaratória e indenizatória por dano moral. Golpe da falsa central e falso boleto. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Autora que após receber ligação de suposta compra de crédito não reconhecida efetivou o pagamento de boleto bancário emitido por instituição bancária diversa do réu e cujo beneficiário era desconhecido – Dever mínimo de cautela descumprido pela apelante – Causa determinante para ocorrência do evento danoso – Transação única realizada – Ausência de indicativo capaz de alertar o sistema de monitoramento e segurança do Banco a fim de impedir o pagamento do boleto – Operação regular realizada em aparelho de celular – Caracterização de excludente de responsabilidade da instituição financeira, (art. 14, § 3º, inciso II do CDC) – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011625-21.2023.8.26.0127; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Carapicuíba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. INEXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. RECURSO DO BANCO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1 Ação de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de danos morais e materiais proposta por consumidora contra instituição financeira, sob a alegação de que foi vítima de golpe do falso funcionário, no qual fraudadores, se passando por representantes do banco, induziram-na a realizar transações bancárias indevidas. Sentença de parcial procedência, com declaração de inexistência da relação jurídica referente a contratos e cartão de crédito, além da condenação do banco à restituição simples dos valores descontados. Indenização por danos morais julgada improcedente. Recursos de ambas as partes. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) determinar se a instituição financeira deve ser responsabilizada pelos danos sofridos pela autora em decorrência do golpe do falso funcionário; (ii) verificar se há elementos que justifiquem o deferimento de indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade da instituição financeira por golpes como o do falso funcionário somente se configura quando há indícios de vazamento de dados sigilosos que conferiram credibilidade aos criminosos, induzindo o consumidor ao erro. 4.

No caso concreto, não há prova de que os fraudadores possuíam informações sigilosas da autora obtidas a partir de falha de segurança do banco, inexistindo nexos causal entre a conduta da instituição financeira e o prejuízo sofrido. 5. A narrativa da autora apresenta contradições, especialmente quanto à videoconferência realizada e ao momento em que percebeu o golpe, reforçando a hipótese de que ela foi vítima de golpe do tipo "phishing", em que criminosos utilizam contatos aleatórios para enganar consumidores. 6. O boletim de ocorrência lavrado tardiamente e a ausência de comunicação imediata ao banco para bloqueio das contas demonstram negligência da autora na adoção de medidas de precaução. 7. Nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, a culpa exclusiva do consumidor e de terceiros afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 8. Inexistindo falha na prestação do serviço bancário, descabe a restituição de valores e a indenização por danos morais. IV. DISPOSITIVO E TESE 9 Recurso da autora desprovido. Recurso do banco provido. 10. Tese de julgamento: A instituição financeira não responde por golpes do falso funcionário quando não há prova de vazamento de dados sigilosos decorrente de falha de segurança bancária. A culpa exclusiva do consumidor, que fornece voluntariamente suas credenciais a terceiros fraudadores sem adotar cautelas razoáveis, configura excludente de responsabilidade do banco nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. A restituição de valores e a indenização por danos morais são indevidas quando não demonstrada falha na prestação do serviço bancário. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II; CPC/2015, arts. 85, §2º e §11, e 98, §§2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 2.015.732/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 20/06/2023; TJSP, Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363, rel. Des. Henrique Rodrigo Clavissio, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 21/11/2023; TJSP, Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506, rel. Des. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 05/12/2023. (TJSP; Apelação Cível 1001572-90.2024.8.26.0047; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Assis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2025; Data de Registro: 01/04/2025)

Em razão do provimento do recurso do Banco Inter, e considerando que houve condenação solidária, é caso de reformar a r. sentença para afastar a condenação do apelante referente a 50% da indenização por danos morais e 50% do pagamento das custas, despesas processuais e honorários sucumbenciais imposto em primeiro grau.

Ante o exposto, pelo meu voto, HOMOLOGO o acordo havido entre a autora e o Banco PAN, nos termos do artigo 487, III, "b" do CPC; DOU PROVIMENTO ao recurso interposto pelo apelante Banco Inter, para afastar a condenação em danos morais, e ônus



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbenciais, nos termos estabelecidos no voto.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

OLAVO SÁ
Relator