



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000402725

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004351-71.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante SILVIO MOREIRA DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

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: **Negaram provimento ao recurso. 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 – 1004351-71.2024.8.26.0482.

Comarca: Presidente Prudente – SP - 3ª Vara Cível.

Juiz de 1ª Instância: Luiz Augusto Esteves de Mello.

Ação: Indenizatória.

Apelante: Silvio Moreira de Souza.

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S.A.

VOTO 2803

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. Ação indenizatória por dano material – Golpe do falso funcionário do Banco – Empréstimo e saque cartão de crédito realizado mediante fraude – Sentença de improcedência – Apelo do autor.

Autor recebeu ligação de suposto funcionário do Banco, oferecendo-lhe redução em contrato de empréstimo anterior – Realização dos procedimentos solicitados por terceiros em aplicativo – Ligação originada de canal não oficial do réu – Causa determinante para ocorrência do evento danoso – Caracterização de excludente de responsabilidade da instituição financeira, (art. 14, § 3º, inciso II do CDC) – Sentença mantida pelos próprios fundamentos – RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo autor em face da sentença exarada às f. 225/231, proferida pelo D. Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de Presidente Prudente /SP, que julgou improcedente a ação declaratória e de indenização por dano moral em decorrência de contratação de empréstimos fraudulentos.

O apelante, (f. 234/250), insiste na tese de que houve falha na prestação do serviço de segurança do réu e argumenta responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos fatos ocorridos. Afirma que as contratações realizadas destoam do perfil de movimentação financeira usuais e que a concessão dos empréstimos desatendeu requisitos legais. Aduz que jamais utilizou o serviço de contratação de *internet banking* e que sequer possuía limites para transação questionada, porquanto os empréstimos superariam mais de 80% da renda do correntista. Aponta ainda nulidade contratual, considerando o percentual dos juros efetivos estipulados no instrumento no patamar de 416,89%. Requer a reforma da sentença, visando à procedência dos pedidos.

O apelado apresentou contrarrazões, (f. 254/260).

Recurso tempestivo e isento de preparo

recolhido, (f. 73).

É o relatório.

É ação declaratória e indenizatória na qual o autor na condição de cliente do réu, pleiteia a restituição de recurso subtraído de sua conta por terceiro, mediante golpe ocorrido que teria lhe resultado na contratação de empréstimo de forma fraudulenta.

Segundo consta da inicial, o autor é idoso, e auferia benefício do INSS no valor aproximado de R\$ 5.000,00. Consta ainda, que o recorrente já possuía outros empréstimos e que em razão dos descontos regulares, recebia o valor de R\$ 2.576,88, sem margem consignável dentro dos limites legais.

Narra o autor que no dia 06.02.2024, teria recebido ligação de suposto preposto do réu, (nº 18 93300-1195), informando-lhe que um de seus empréstimos estaria equivocado e que seria reduzido, tendo-lhe confirmado todos os dados relativos à contratação anterior e informado como seria realizada a nova operação pelo aplicativo bancário.

O correntista acreditou que estava cancelando um empréstimo, mas em verdade, teria contratado outro, no valor de R\$ 9.151,33, além de um saque do cartão de crédito em R\$ 2.931,00. Afirma que após o creditamento dos valores em conta corrente, realizou um PIX no importe de R\$ 10.000,00, para José Carlos Freitas Pereira, tudo a pedido do suposto funcionário do Banco. Posteriormente, se dirigiu à agência bancária e veio a saber que se tratava de golpe.

O autor atribui responsabilidade ao Banco pelo prejuízo suportado, por ocorrência de falha no serviço de segurança prestado.

Em que pesem os argumentos do recorrente, o caso concreto caracteriza hipótese de culpa exclusiva da vítima, o que exclui a responsabilidade da instituição financeira.

É que incide na hipótese o disposto no art. 14, § 3º, inciso II: ***“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.***

Pelo que se verifica das próprias alegações

do autor com a inicial e da documentação que a acompanha, o consumidor teria deixado de tomar as devidas cautelas quanto à suposta contratação da oferta de crédito.

Consta da inicial que o apelante teria sido contactado por meio de ligação telefônica, com a informação de que um de seus empréstimos era indevido e que seria reduzido. Diante da oferta, e acreditando estar falando com preposto do réu, o autor seguiu os procedimentos solicitados: *“atendente deu algumas instruções de como seria feito pelo aplicativo”*, (f. 02).

Ao que tudo indica, o recorrente não teria buscado meios oficiais de comunicação com a ré a fim de solicitar os serviços de crédito pretendidos.

Ao contrário, pelo que se verifica dos autos, o apelante seguindo as instruções do terceiro, realizou o empréstimo e saque de cartão de crédito e em seguida, realizou transferência no valor de R\$ 10.000,00, via PIX, para destino informado pelo estelionatário, (f. 32).

Inexiste nos autos qualquer prova que demonstre que houve a participação do réu na transação financeira realizada pelo consumidor.

A operação fraudada foi entabulada exclusivamente entre o apelante e o terceiro estelionatário. Não há qualquer indicativo de que a instituição financeira tenha praticado ato que caracterizasse em falha na prestação do serviço bancário, evidenciando-se, portanto, fortuito externo.

Convém acrescentar que embora tenha alegado em suas razões recursais que nunca tenha se utilizado do serviço de *internet banking*, em sua inicial, informou que o suposto atendente o teria instruído em como fazer as operações *pelo aplicativo*.

A sentença é irreparável, e deve ser mantida, por seus próprios fundamentos. Cabe a transcrição de trecho da decisão em referência:

“(…) o autor não adotou o mínimo de cautela necessária quando recebeu a ligação e realizou todas as orientações passadas. Em casos tais, amplamente divulgados, falsas centrais telefônicas de bancos são criadas por criminosos para aplicar golpes; as mensagens de texto ou ligações telefônicas são enviadas para as vítimas. A partir do momento em que a vítima interage, os golpistas se passam por funcionários

de instituições financeiras, por meio de WhatsApp ou ligações telefônicas, e solicitam pagamentos aos correntistas, ou até mesmo induzem a vítima a instalar um aplicativo em seu telefone, a partir do qual o criminoso acessa configurações, apagando dados do aplicativo do banco, pedindo que o usuário insira a senha para que o sistema do banco possa concluir a verificação do dispositivo. Portanto, em que pese a lamentável situação vivenciada pelo autor, não se verifica responsabilidade da instituição financeira requerida, porquanto, ausente qualquer indício de falha na prestação do serviço, uma vez que, o episódio narrado na petição inicial decorreu de fato atribuído a terceiro sem indício de vínculo algum com a instituição financeira. (...) Não podemos olvidar que a atuação dos estelionatários configura fortuito externo, a afastar a responsabilidade do banco, conforme preceitua a súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça: “Súmula 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”, (f. 228/230).

Quanto ao argumento do recorrente, de que as operações realizadas destoavam do perfil financeiro do cliente, fato é que o próprio autor menciona na inicial a existência de outros empréstimos contratados, de modo que aquele realizado por meio de aplicativo bancário, certamente não acionou sinal de alerta do serviço de segurança do Banco, a fim de evitar a concretização das operações. Acrescenta-se que a contratação de f. 210 foi realizada por meio de crédito pessoal não consignado.

Ademais, convém ressaltar que houve apenas uma transferência de valores a terceiro, via PIX, (R\$ 10.000,00), o que diferencia daquela prática já conhecida, de operações fraudulentas, em que são realizadas várias transferências em sequência para a conta dos fraudadores.

Nessas condições, ante a falta de nexo causal entre a atuação da instituição financeira e o prejuízo do autor, ausente o dever reparatório pelo réu.

Colaciona-se a esse respeito:

“Ação indenizatória por danos materiais e morais – Golpe do WhatsApp - Autora iniciou conversa no aplicativo celular WhatsApp com suposto funcionário do Banco Original visando celebrar contrato de empréstimo, transferindo via PIX valores relativos à suposta análise de crédito para concessão do financiamento a conta bancária informada pelo estelionatário na referida conversa mantida pelo aplicativo celular WhatsApp - Pretensão de responsabilizar a ré por suposta omissão em obstar a abertura e movimentação de conta corrente por

estelionatário, permitindo a consecução da fraude - Improcedência - Falta de plausibilidade nas alegações - Responsabilidade objetiva da requerida somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC - Culpa exclusiva da autora e de terceiro que não guarda qualquer nexo causal com a atividade desenvolvida pela requerida - Transferências bancárias de valores relativos à falsa contratação de financiamento foram realizadas espontaneamente pela autora para conta bancária informada pelo estelionatário em conversa mantida no aplicativo celular WhatsApp - Nexo causal inexistente - Requerido não participou do negócio fraudado entre a autora e fraudador - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do requerido - Recurso negado.”, (TJSP; Apelação Cível 1002969-12.2023.8.26.0439; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pereira Barreto - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 11/09/2024; Data de Registro: 11/09/2024).

Disso tudo, pode-se concluir que as alegações do apelante não abalaram os fundamentos da sentença proferida, que deve ser mantida, e seus termos havidos por integrantes do Acórdão, a teor do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo, dispondo: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Considerando o disposto no art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, são devidos honorários advocatícios recursais, devendo ser majorados aqueles estabelecidos na sentença para 12% sobre o valor da causa.

O Voto NEGA PROVIMENTO ao recurso e mantém a sentença proferida.

OLAVO SÁ
Relator