



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406651

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026795-07.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante MARIA HELENA DA SILVA (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 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), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 3208

APELAÇÃO Nº: 1026795-07.2024.8.26.0577

COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

ORIGEM: 5ª VARA CÍVEL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

JUIZA 1ª INSTÂNCIA: PATRÍCIA HELENA FEITOSA MILANI

APELANTE: MARIA HELENA DA SILVA

APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. PEDIDO IMPROCEDENTE.

I. Caso em Exame

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com tutela antecipada e indenização por danos morais, julgada improcedente. A autora alega fraude em contrato de empréstimo devido a falha na segurança de dados do banco, pleiteando restituição em dobro e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) definir se o banco deve ser responsabilizado pela devolução dos valores transferidos a conta fraudulenta; (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes em operações bancárias é objetiva, porém depende de nexo de causalidade entre o serviço e o dano, o que não se verifica na hipótese dos autos.

4. Os danos decorreram de culpa exclusiva da consumidora, configurando a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, II do CDC.

IV. Dispositivo

5. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 229, sem preparo pela gratuidade da justiça às fls. 69, interposto contra a r. sentença de fls. 223/226, que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito c/c tutela antecipada e indenização por danos morais, tendo constado de seu dispositivo: “*Ante o exposto,*

JULGO IMPROCEDENTES os pedidos. JULGO O FEITO COM RESOLUÇÃO DE MÉRITO, art. 487, I, do CPC/2015. Custas e eventuais despesas pela parte autora, além da honorária advocatícia, em 10% do valor da causa atualizado, observada a gratuidade (fl. 69). Em caso de apelação, intime-se a parte apelada às contrarrazões, e após certificado o valor do preparo, subam os autos ao E. Tribunal. P.I.C.”

A apelante resume os fatos e, em apertada síntese, aduz: 1) o contrato é inválido por fraude, resultante de falha na segurança de dados da recorrida, devendo a sentença ser reformada por inversão indevida do ônus da prova; 2) a vulnerabilidade da recorrente, a alegação de fraude e a negligência do recorrido com dados invalidam o acordo de empréstimo; 3) as cobranças indevidas de empréstimo não solicitado a idosa configuram má prestação de serviço, gerando dano moral indenizável conforme jurisprudência; 4) a decisão judicial pune a vítima idosa e analfabeta ao invés de responsabilizar o recorrido pela falta de segurança de seus dados, incentivando a negligência; 5) as cobranças ilegítimas por fraude devido à posse indevida de dados da idosa recorrente justificam a restituição em dobro.

O recurso é tempestivo (fls. 228/229) e preenche as condições de admissibilidade.

Contrarrazões às fls. 244/264.

É o relatório.

Considerando que a parte é beneficiária da gratuidade da justiça (fls. 69), fica rejeitada a preliminar de ausência de preparo (fls. 247), pois a gratuidade abrange as custas processuais, incluindo o preparo recursal.

No caso concreto, aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que o Autor se enquadra na definição de destinatário final dos serviços bancários fornecidos pelo Réu, nos termos do artigo 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, anote-se que a Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça, igualmente, prevê a incidência das normas consumeristas às Instituições Financeiras: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às

Instituições Financeiras”.

A petição inicial, protocolada em 28/08/2024, relata que, em 05/04/2024, a autora recebeu ligação de interlocutor, identificada como Amanda, nome da gerente da conta da autora junto à requerida, informando sobre um bloqueio no aplicativo e, confiando, passou todas as informações solicitadas. Em 08/04/2024, um indivíduo chamado Gabriel, também se apresentando como funcionário do banco, comunicou a realização de um PIX no valor de R\$1.613,91 para Pedro Guilherme Abreu Soa, além do envio do salário, cheque especial e décimo terceiro. A autora afirma ter registrado Boletim de Ocorrência na mesma data e procurado o banco, sendo informada que a resposta sobre o caso ocorreria em 19/04/2024, o que não se concretizou. Em 24/04/2024, formalizou reclamação no PROCON, culminando em uma audiência em 03/06/2024 com proposta de renegociação de dois empréstimos (contratos nº 950001057090 e 910001995193), em 28 parcelas de R\$305,75, sem a devolução do valor do PIX. Concluiu pela conduta lesiva da requerida e, assim, pleiteia a restituição em dobro do montante transferido (R\$ 3.227,82) e indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00, conforme documentos anexados (fls. 09/68).

Em sua contestação, o banco suscitou, preliminarmente, a inépcia da petição inicial. No mérito, argumentou que a autora reconheceu a validade dos contratos, sem vício de consentimento, e, ainda, que se deixou ser vítima de estelionato por sua própria conta e risco, sem qualquer participação da instituição financeira. Detalhou os sistemas de segurança utilizados, defendendo a culpa exclusiva da vítima, e afirmou que o destinatário do PIX foi um terceiro, não o banco. Por fim, negou a ocorrência de danos morais (fls. 76/97). Foram juntados os documentos de fls. 98/212.

Houve réplica (fls. 229/240).

Adveio a sentença de improcedência.

Pois bem.

Pacífico que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores, em virtude do risco

inerente à atividade bancária, conforme dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Entretanto, tal responsabilidade não é absoluta e depende da presença de todos os elementos da responsabilidade civil: ato ilícito, dano e nexo de causalidade, o que não existe no caso. Vejamos.

No boletim de ocorrência, lavrado em 08.04, a autora afirma que, em 05.04, recebeu ligação de suposto funcionário da requerida, alegando invasão da sua conta e, sob orientação do mesmo, "acessou seu aplicativo e seguiu as orientações que lhe eram passadas", resultando no prejuízo de R\$ 2.061,91 (fls. 20/21). Não reporta aos empréstimos consignados.

Sobre eles, figuram os seguintes: I) de 08.04.2024, n. 950001057090, de R\$ 4.440,00, firmado para quitação de outro, n. 990000657250, em R\$ 3.440,00, com líquido de R\$ 1.100,00 (fls. 22, fls. 191), exatamente conforme o extrato da conta (fls. 57); II) de 18.10.2023 (meio ano antes dos fatos ora indigitados), exatamente o contrato n. 990000657250, que envolveu a liquidação de outros três contratos (fls. 186), não impugnado pela requerente; III) de 05.04.2024, n. 910001995191, com liberação de R\$ 449,00 (fls. 189), também conforme o extrato (fls. 57).

De se salientar que os dois contratos de abril, foram firmados em datas distintas, o que enfraquece a suposição de fraude, comumente atrelada a operações sequenciais, com máximo aproveitamento da conta em mínimo tempo. Demais disto, de se ressaltar que o empréstimo de 08.04 foi posterior ao Pix, realizado em 05.04 (fls. 56/57), e celebrado para renegociar outro, como visto, nunca negado pela requerente.

Soma-se que foi registrado, em 03.06.2024, junto ao Procon, que a apelante aceitou o acordo como forma de pagamentos dos dois contratos referidos, 910001995193 e nº 950001057090, tendo em vista que o valor da parcela foi diminuído (fls. 63/64). Essa postura da autora somente é compatível com a aceitação, por ela, da validade das operações.

De conseguinte, inexistente mínima verossimilhança sobre os

contratos de consignados em tela não foram firmados por ela, sendo fruto de fraude. Em contraposição, são elementos que lançam luz sobre a capacidade da autora, à época com 66 anos de idade, de realizar operações financeiras e sua intenção de gerenciar seus compromissos financeiros: ao contratar novo empréstimo com o objetivo explícito de quitar outro (fls. 191/192) e, depois, ao firmar acordo unificando dois contratos pendentes, com diminuição da parcela, a autora demonstrou discernimento e autonomia em suas decisões financeiras, dissolvendo eventual indução em erro. Os elementos do processo, em suma, traduzem que foi ela quem celebrou os empréstimos.

Ademais, a instituição financeira demonstrou que a transferência via PIX em questão foi realizada pela própria apelante, sob sua responsabilidade (fl. 56) e, frise-se, antes do segundo contrato de empréstimo.

Sobre referida operação, não mínima há prova de que a requerente foi contatada por falsa central ou falso correspondente. Não foi apresentada prova da suposta conversa entre ele e o falso atendente. Nada indica vazamento de dados, o que, em espectro oposto, ela mesma excluiu no boletim de ocorrência ("acessou seu aplicativo e seguiu as orientações que lhe passaram"). A requerente não demonstrou mínima busca pela confirmação da suposta afirmação de invasão de sua conta. Nenhum canal oficial da requerida foi empregado.

Nessas condições, não haveria como exigir que o sistema de segurança da requerida considerasse as operações como fraudulentas.

Ao que se infere, a requerente transferiu, envolvida facilmente pelo cenário criado pelo criminoso, em erro grosseiro, voluntariamente o valor para a conta de terceiro, pessoa física e, assim, não poderia resolver entrave com o aplicativo do Banco.

Houve tamanha ingenuidade ou negligência que só percebeu o golpe porque o funcionário Gabriel ligou para ela pedindo que ela se dirigisse ao banco, conforme relatado na inicial (fls. 02/03).

Trata-se, em verdade, de culpa exclusiva da própria consumidora e de terceiros, na medida em que a transação impugnada foi realizada

sem qualquer ingerência do Banco, ocasionando o prejuízo narrado nos autos.

Cuida-se, assim, de fortuito externo, que afasta a responsabilidade da parte ré, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, confira-se os seguintes precedentes deste E. Tribunal de Justiça

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de indenização por dano material e moral. Autor vítima de fraude consistente em anúncio falso de venda de veículo. Valores transferidos voluntariamente pelo autor via "Pix" para a conta bancária de terceiro, mantida junto ao banco-réu, por acreditar tratar-se de um vendedor legítimo. Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva da instituição bancária 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 Improcedência mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000772-69.2024.8.26.0659; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Vinhedo - 3ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 22/01/2025; g.n.)

“Apelação. Ação de indenização de danos materiais e danos morais. Autora que seguiu as orientações passadas por terceiros, via telefone, que diziam ser funcionários do réu e efetuou, para regularizar sua conta, a transferência de valores expressivos para conta de desconhecidos. Falta de cautela e cuidado. Fortuito externo. Culpa exclusiva da consumidora e de terceiro. Sentença de improcedência da ação mantida. Recurso da autora desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1044152-56.2023.8.26.0602; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; g.n)

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO DE

RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM DANOS MORAIS. GOLPE DO AMOR. TRANSFERÊNCIA VOLUNTÁRIA DE VALORES VIA PIX. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. INEXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS. RECURSOS PROVIDOS. I. CASO EM EXAME Apelações interpostas por Banco do Brasil S.A. e Itaú Unibanco S.A. contra sentença que julgou procedentes os pedidos de restituição de valores e indenização por danos morais formulados por Márcia Yoshiko Kuno. A autora realizou transferências via PIX, totalizando R\$ 113.050,00, para contas mantidas nos bancos réus, acreditando estar pagando taxas para a liberação de um pacote supostamente enviado por um indivíduo identificado como "Arnold Kenneth", com quem mantinha contato virtual e relação amorosa. Após constatar a fraude, buscou ressarcimento junto às instituições financeiras sob a alegação de que as contas utilizadas no golpe seriam "contas laranjas", criadas sem os devidos controles de segurança exigidos pelo Banco Central do Brasil. II. *QUESTÃO EM DISCUSSÃO* Há duas questões em discussão: (i) definir se os bancos réus devem ser responsabilizados pela devolução dos valores transferidos a contas fraudulentas; (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar indenização por danos morais. III. *RAZÕES DE DECIDIR* A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes em operações bancárias é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ, mas apenas quando há falha na prestação do serviço, o que não se verifica na hipótese dos autos. **A vítima realizou todas as transações de forma voluntária, sem qualquer interferência dos bancos, transferindo valores a terceiros sem confirmar a veracidade das informações recebidas, caracterizando culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade civil nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.** Ainda que tenha havido eventual irregularidade na abertura das contas destinatárias, tal fato não constitui causa determinante para o dano sofrido, sendo o golpe consumado essencialmente pelo ardil dos fraudadores e pela imprudência da vítima ao realizar pagamentos sem cautela. IV. *DISPOSITIVO E TESE* Recursos providos. Tese de julgamento: A responsabilidade civil do banco não se configura quando o dano é causado por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, rompendo o nexo causal entre o fato e o dano. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código Civil, art. 944; Resolução 4.753/2019 do Banco Central do Brasil.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp n. 2.653.859/SC, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 21/10/2024, DJe de 4/11/2024. TJSP, Apelação Cível nº 1010784-04.2022.8.26.0566, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2), j. 09/11/2024. TJSP, Apelação Cível 1000568-83.2023.8.26.0554, Rel. Claudia Carneiro Calbucci Renaux, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 21/03/2024. TJSP, Apelação Cível 1039229-04.2023.8.26.0564, Rel. Jairo Brazil, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 03/10/2024. TJSP, Apelação Cível 1021395-90.2021.8.26.0100, Rel. Marino Neto, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 02/02/2024.” (TJSP; Apelação Cível 1037413-21.2023.8.26.0100; Relator (a): Maria Fernanda de Toledo Rodovalho; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2025; g.n.)

Considerando que o nexo de causalidade foi rompido pela culpa exclusiva da vítima e pela ação de terceiro, e a inexistência desse nexo impede a aplicação da teoria do risco do empreendimento, a manutenção da respeitável sentença é medida que se impõe.

Com fundamento no art. 85, §11, CPC e tema 1059 do STJ, majoro os honorários sucumbenciais para 13% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora