



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406555

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011270-96.2024.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante ANA CAROLINA TENUCCI MATTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO RENDIMENTO 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: 3211

APELAÇÃO: 1011270-96.2024.8.26.0152

COMARCA: COTIA

ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL

JUIZA 1ª INSTÂNCIA: RENATA MEIRELLES PEDRENO

APELANTE: ANA CAROLINA TENUCCI MATTOS

APELADO: BANCO RENDIMENTO S/A

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. PERDAS E DANOS POR FRAUDE BANCÁRIA. PEDIDO JULGADO IMPROCEDENTE.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de perdas e danos por fraude bancária, cumulada com danos morais e materiais. A autora alegou que, ao tentar realizar pagamentos, constatou débitos não reconhecidos em sua conta, resultantes de fraude. Requereu a responsabilização do banco e a restituição dos valores, além de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se o banco requerido deve ser responsabilizado pela fraude bancária alegada pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade do banco é objetiva, mas pode ser afastada por culpa exclusiva da vítima, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

4. A autora não comprovou suas alegações, não apresentando evidências mínimas suficientes de falha na prestação de serviços pelo banco. A ausência de comprovação de que as transações destoam de seu perfil de consumo e a falta de identificação do canal utilizado para a suposta atualização de dados tornam suas alegações sem fundamentação mínima e que seria de simples produção.

IV. DISPOSITIVO

5. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de ação de perdas e danos por fraude bancária, cumulada com danos morais e materiais, na qual foi proferida sentença com a seguinte parte dispositiva: “*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial, nos termos da fundamentação. Em consequência, revogo a tutela antecipada anteriormente concedida nestes autos. Condeno a parte autora ao pagamento de custas, despesas e honorários sucumbenciais, os quais fixo em 10% do valor da*

causa, observado-se a gratuidade da justiça.” (fls. 121/123)

Irresignada, a parte autora interpôs recurso às fls. 126/135, no qual, em suma, requer a reforma da sentença para que: (a) o banco requerido seja responsabilizado pela fraude bancária; (b) a requerida seja condenada a restituir à autora o valor de R\$ 4.175,40 (quatro mil, cento e setenta e cinco reais e quarenta centavos), corrigido com juros e correção monetária desde a data da fraude bancária, qual seja, 31/05/2024; e (c) a requerida seja condenada ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

A requerida apresentou contrarrazões às fls. 140/155.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo e o preparo recursal é dispensado, pois a autora é beneficiária da justiça gratuita, conforme decisão de fls. 27.

É o relatório. Fundamento e decido.

Na petição inicial (fls. 1/12), a autora relata que, em 31/05/2024, ao tentar realizar o pagamento de despesas por meio de sua conta junto ao banco requerido, constatou que as transações não estavam sendo autorizadas. Ao verificar o extrato bancário, identificou o débito referente ao pagamento de dois boletos que não reconhece, razão pela qual não conseguiu efetuar os pagamentos desejados, já que seu saldo havia sido indevidamente retirado.

Os boletos que a autora afirma desconhecer são do Banco Safra, nos valores de R\$ 231,40 (duzentos e trinta e um reais e quarenta centavos) e R\$ 3.944,00 (três mil, novecentos e quarenta e quatro reais), conforme comprovantes de pagamento juntados às fls. 24/26.

A autora alega que entrou em contato com seu gerente, o qual confirmou tratar-se de uma fraude e informou que tentaria reaver os valores, caso ainda estivessem na conta do fraudador (áudio da conversa com o gerente juntado à fl. 3). Contudo, os valores já não estavam mais disponíveis.

Ressalta-se que, no boletim de ocorrência registrado às fls. 20/21, a autora apresenta narrativa semelhante, porém acrescenta informação relevante: **antes dos fatos descritos, teria sido solicitada a atualizar sua conta por meio de um site —cuja identificação não é mencionada—, o que teria feito.** Após essa atualização, percebeu o indevido saque dos valores de sua conta.

A relação entre as partes é de consumo. O autor se amolda como consumidor, destinatário final dos serviços disponíveis pela requerida, Fornecedora, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da fornecedora é objetiva, mas fica isenta se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), o que os elementos do processo demonstram de maneira inquestionável.

Ainda que se considere intempestiva a contestação apresentada às fls. 34/50, conforme reconhecido na decisão de fl. 82, as provas trazidas pela autora não são suficientes para comprovar suas alegações. Ressalte-se que a presunção de veracidade decorrente da revelia é relativa, nos termos do entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. REVELIA. PRESUNÇÃO DE VERACIDADE DAS ALEGAÇÕES FEITAS NA PETIÇÃO INICIAL. SÚMULA N. 83/STJ. 1. A presunção de veracidade quanto aos fatos não impugnados na contestação é relativa, podendo ceder em face das provas produzidas e a outros elementos de convicção do juiz. 2. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt nos EDcl no REsp n. 1.798.419/SC, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 26/8/2024, DJe de 29/8/2024.) (grifo nosso)

Primeiramente, observa-se que a parte autora, conforme relatado no boletim de ocorrência (fls. 20/21), mencionou ter recebido um pedido de atualização de dados cadastrais por meio de um site, tendo, inclusive, realizado tal atualização. Contudo, na inicial (fls. 1/12) **não há qualquer menção ao referido site, tampouco esse dado foi esclarecido em outras manifestações processuais.**

Ora, era dever da autora esclarecer de onde partiu o suposto pedido de atualização e qual site utilizou para efetua-la, informações estas que seriam de fácil comprovação. A ausência dessa explicação leva a crer que a autora recebeu o pedido de atualização de dados por meio de canal não oficial do banco e, ao supostamente fornecer suas informações, acabou permitindo o acesso indevido de terceiros a seus dados sensíveis e à sua conta, de maneira francamente ingênua ou,

até mesmo, negligente. Assim, **não se verifica falha na prestação de serviços por parte do banco requerido neste ponto.**

Ademais, verifica-se que as transações não reconhecidas referem-se ao pagamento de dois boletos: um no valor de R\$ 3.944,00, conforme comprovante de fl. 25, pago em 27/05/2024 às 15h29min, e outro no valor de R\$ 231,40, pago no mesmo dia às 11h08min. Dessa forma, **não há como se identificar um padrão típico de fraude**, visto que são apenas duas operações realizadas com intervalo de tempo considerável entre si, de aproximadamente quatro horas.

Além disso, **não é possível aferir se tais transações destoam do perfil de consumo da autora**, uma vez que não foram juntados documentos comprobatórios nesse sentido, como, por exemplo, extratos bancários anteriores que evidenciassem a incompatibilidade das operações contestadas com seu histórico de consumo —prova de fácil produção.

Dessa forma, os elementos constantes nos autos não permitem concluir pela existência de falha na prestação de serviços por parte do banco requerido. Ao que tudo indica, foi a própria autora quem forneceu seus dados a terceiros, conforme narrado em boletim de ocorrência, e não há provas de que as operações realizadas sigam um padrão fraudulento ou destoem de seu comportamento financeiro usual.

Ressalte-se que, embora a autora figure como consumidora, caberia a ela trazer um mínimo de lastro probatório às suas alegações, conforme artigo 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor, porquanto a inversão do ônus da prova depende de verossimilhança do pedido, sobretudo porque, em relação a eles, não havia hipossuficiência técnica da requerente, sendo documentos de fácil obtenção, como: (i) a identificação do canal e do site por meio do qual teria recebido o pedido de atualização, conforme relatado no boletim de ocorrência; e (ii) um simples extrato bancário dos meses anteriores, capaz de demonstrar eventual incompatibilidade das transações impugnadas com seu perfil de consumo.

Nessa toada, seja porque descabida a inversão do ônus probante pois ausente verossimilhança do alegado, seja porque as provas indicam o oposto, qual seja a culpa exclusiva da vítima pelo evento rompendo o nexo causal, não há que se falar em responsabilidade da requerida.

Dessa forma, a sentença de improcedência deve ser mantida.

Nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, e em conformidade com o Tema 1059 do Superior Tribunal de Justiça, majoro os honorários sucumbenciais em 3%, totalizando 13% sobre a mesma base de cálculo, observada a concessão da justiça gratuita à parte autora.

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.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora