



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406600

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004724-25.2024.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante MARA MENDES DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PERNANBUCANAS FINANCIADORA S.A. CRED FINANÇ E INVESTIMENTO.

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: 3229

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1004724-25.2024.8.26.0152

COMARCA: COTIA

ORIGEM: FORO DE COTIA – 1ª VARA CÍVEL

JUÍZA 1ª INSTÂNCIA: RENATA MEIRELLES PEDRENO

APELANTE: MARA MENDES DE OLIVEIRA

**APELADA: PEFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
(PERNANBUCANAS FINANCIADORA S/A)**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME.

1. Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra sentença que julgou improcedente a ação decorrente de golpe em venda de produto. A autora transferiu valores para conta de terceiro, acreditando se tratar de compra legítima e, posteriormente, descobriu ter sido vítima de fraude.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

2. A questão em discussão consiste em determinar: (i) se a sentença é nula por carência de fundamentação; e (ii) a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré pela abertura da conta utilizada para a prática da fraude reportada.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. Não se confunde fundamentação concisa com falta de fundamentação. Decisão que reportou com suficiência aos elementos de convicção que a embasaram. Observância do artigo 489 do Código de Processo Civil.

4. Não houve falha na prestação de serviços pela Financeira. Não há qualquer comprovação de que a requerida tenha descumprido as normas regulamentares do Banco Central do Brasil ao proceder a abertura da conta corrente utilizada na fraude, tampouco que tenha negligenciado a verificação de inconsistências nos dados, documentos ou ficha cadastral do titular da conta. Ademais, não cabe às Financeiras a censura prévia de operações pelos seus clientes.

5. A conduta negligente da autora, em erro grosseiro, foi a causa do sucesso da fraude. Autora que realizou a compra de produto de pessoa desconhecida que veio abastecer o veículo no posto em que trabalha, realizando a transferência de alta quantia para a conta de terceira pessoa, assumindo os riscos inerentes à transação. E, antes da transferência, não adotou cautelas mínimas, como, por exemplo, verificar a legitimidade da origem do produto. Em decorrência, a transferência teria sido realizada independentemente da identidade do destinatário.

6. Quadro probatório que evidencia culpa exclusiva da vítima. Inocorrência de fortuito interno no sistema operacional do Banco. Aplicação do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO.

7. Improcedência mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela autora contra a r. sentença de fls. 67/69, cujo relatório é adotado, que **julgou improcedente** a demanda, com a seguinte parte dispositiva: *“Ante o exposto e por tudo mais que consta dos autos, **JULGO IMPROCEDENTES** os pedidos apresentados à petição inicial, com fulcro no art. 487, I, do Código de Processo Civil. Condeno a parte autora ao pagamento da integralidade das despesas processuais, incluindo honorários advocatícios, os quais fixo em dez por cento do valor da causa, a teor do artigo 85, § 2º, do CPC, observados a gratuidade da justiça, se o caso.”* (fls. 68).

A autora opôs embargos de declaração (fls. 72/75), que foram rejeitados (fls. 80/81).

Em apelo (fls. 84/101), a requerente sustenta, em síntese, que: i) teria ocorrido violação ao art. 489 do CPC, eis que a sentença não estaria devidamente fundamentada; ii) a Financeira teria responsabilidade em relação à abertura de conta dos fraudadores, contribuindo para que fosse induzida a erro; iii) não estaria comprovada a regularidade da abertura da conta; iv) faria jus à indenização por danos materiais e morais; v) a instituição financeira responderia objetivamente pela falha na prestação do serviço, nos termos da Súmula 479 do STJ. Assim, pediu o provimento do recurso.

Tempestivo e isento de preparo (fls. 29), o recurso foi processado.

Contrarrrazões às fls. 105/109.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório. Fundamento e decidido.

Cuida-se, na origem, de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais movida por MARA MENDES DE OLIVEIRA em face do PEFISA S/A (PERNANBUCANAS FINANCIADORA S/A), em que a autora narra, em síntese, que, em 14.03.2024, durante o expediente de trabalho, foi abordada por uma pessoa de nome Rafael, oferecendo um equipamento denominado “roçadeira”. Alega que adquiriu tal produto pelo valor de R\$ 4.000,00, pago por meio de transferência via PIX à Solange Aparecida Oliveira Andrade. Informa que Rafael solicitou à autora que abastecesse seu veículo no valor de R\$ 50,00, quantia que seria abatida do valor do produto. Então, realizou dois PIX à Solange: um de R\$ 2.450,00 e outro de R\$ 1.500,00. Narra que o produto não possuía nota fiscal e era falsificado, de forma que solicitou o reembolso, porém, não obteve resposta. Ressalta que Solange é titular de conta mantida junto à instituição requerida. Alega que o Banco requerido não adotou as medidas necessárias para impedir a abertura de conta fraudulenta. Diante disso, pleiteia o ressarcimento do valor mencionado, o fornecimento dos documentos relativos à abertura da conta indicada, bem como a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais. Anexou documentos, incluindo comprovantes de transferências via PIX (fls. 24/25) e boletim de ocorrência (fls. 26/28).

Citada, a requerida apresentou contestação (fls. 35/42).

Após réplica (fls. 56/60) e aberta a fase instrutória, ambas as partes pleitearam o julgamento antecipado da lide (fls. 65 e 66).

Ao final, sobreveio a r. sentença de improcedência (fls. 67/69).

Eis os dados do processo.

I – Da ausência de vício na sentença

Inicialmente, não há que se falar em nulidade da sentença por falta de fundamentação.

Isso porque não se confunde fundamentação concisa com a sua falta e a r. sentença analisou, com precisão, as questões fundamentais para o julgamento da lide, reportando-se adequadamente aos elementos dos autos para respaldar a conclusão alcançada, estando, portanto, devidamente fundamentada.

Ressalte-se não estar o julgador obrigado a acatar as teses sustentadas pelas partes, tampouco citar expressamente cada um dos documentos apresentados nos autos ou mesmo atribuir-lhes as consequências desejadas pelas partes, segundo suas conveniências.

Importa sim, que, respaldado nos elementos dos autos, encontre fundamento suficiente para a conclusão e o deduza de forma clara e coerente.

Sobre o tema, confira-se um dentre vários precedentes do E. Superior Tribunal de Justiça:

“AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL E CIVIL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C INDENIZATÓRIA. ARTS. 489 E 1.022 DO CPC/15. NÃO VIOLAÇÃO. ATRASO NA ENTREGA DO IMÓVEL. PRETENDIDO AFASTAMENTO DA RESPONSABILIDADE DA AGRAVANTE. REEXAME DE PROVAS. SÚMULAS 5 E 7/STJ. RESTITUIÇÃO INTEGRAL DOS VALORES PAGOS. ACÓRDÃO RECORRIDO EM CONSONÂNCIA COM O ENTENDIMENTO DO STJ. SÚMULA 83. ART. 86 DO CPC. REDISTRIBUIÇÃO DA VERBA HONORÁRIA. INVIABILIDADE. DECAIMENTO DA AGRAVANTE EM MAIOR PARTE.

1. Não incorre em negativa de prestação jurisdicional o acórdão que, mesmo sem ter examinado individualmente cada um dos argumentos trazidos pelo vencido, adota fundamentação suficiente para decidir de modo integral a controvérsia, apenas não acatando a tese defendida pela recorrente.

(...)

5. Agravo interno a que se nega provimento.” (AgInt nos

EDcl no AREsp n. 2.363.390/RJ, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 31/3/2025, DJEN de 4/4/2025; g.n.)

Deste modo, afasta-se a preliminar de nulidade da r. sentença por ausência de fundamentação, porquanto a sentença, embora sucinta, apreciou os argumentos trazidos e fundamentou sua decisão com base nos elementos dos autos, estando de acordo com o que prevê o artigo 489 do Código de Processo Civil.

Passa-se, então, à análise do mérito.

II – Do mérito da causa

No mérito da causa, igualmente não merece prosperar o recurso da autora.

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.

Na hipótese dos autos, incontroverso que a requerente fez duas transferências via PIX, uma no valor de R\$ 2.450,00 e outra no valor de R\$ 1.500,00, à Solange Aparecida Oliveira Andrade, no dia 14.03.2024 (fls. 24/25), vindo a descobrir, após verificar que o produto era falsificado e sem nota fiscal, que foi vítima de um golpe.

A responsabilidade objetiva da Fornecedora depende de nexo causal entre os serviços que presta e os danos alegados, que foi rompido no caso.

Não há qualquer comprovação de que a requerida apelada tenha efetivamente descumprido as normas regulamentares do Banco Central do Brasil ao proceder a abertura da conta corrente utilizada na fraude, tampouco que

tenha negligenciado a verificação de inconsistências nos dados, documentos ou ficha cadastral da titular da conta.

Não compete às instituições financeiras promover censura quanto às transações efetuadas por seu cliente, de maneira prévia, nem cabia ao Banco requerido monitorar transações de clientes com terceiros, de forma que apenas com a efetiva comunicação acerca do uso espúrio da conta é que se poderia exigir a adoção de alguma ação preventiva por parte do banco requerido.

Não é só.

Ao voluntariamente realizar a transferência dos valores para a conta de terceiro, pessoa física, sem o devido dever de cautela, a autora apelante assumiu os riscos inerentes à transação, não se podendo impor à ré o dever de ressarcir eventuais prejuízos da atuação fraudulenta de terceiros.

De fato, conforme boletim de ocorrência (fls. 26/28), a autora trabalha num posto de gasolina, sendo que um homem parou seu carro para abastecer, convencendo-a a comprar uma roçadeira por R\$ 4.000,00, sendo que a autora, além de realizar duas operações bancárias via PIX à terceira pessoa, pagou R\$ 50,00 do abastecimento do carro do golpista.

O erro da requerente foi grosseiro, pois não adotou as cautelas mínimas exigíveis, como, por exemplo, a verificação do produto antes de efetuar a transação de grande vulto.

Dessa forma, ainda que houvesse eventuais irregularidades na abertura da conta bancária, não seria causa determinante para a consumação do golpe, pois a transferência teria sido realizada independentemente da identidade do destinatário.

A causa determinante para a consumação do golpe foi o ardil empregado por terceiros e a conduta imprudente da demandante ao acreditar em narrativa inverossímil e efetuar transferência volumosa sem adotar cautelas mínimas.

Cuida-se, assim, de fortuito externo, que afasta a

responsabilidade do réu, 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.)

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO LEILÃO. AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DE AMBAS AS PARTES. I. CASO EM EXAME: trata-se de recursos de apelação interpostos pela instituição financeira e pelo autor, contra a sentença que condenou a primeira a reparar dano material causado ao segundo, vítima de golpe ao tentar adquirir veículo por leilão online. O autor transferiu R\$ 4.515,00 para conta de titularidade de terceiro, descobrindo posteriormente que fora vítima de fraude. O banco réu apela, afirmando que não houve falha nos serviços por ele prestados. A parte autora, por sua vez, persegue uma indenização em razão dos danos morais suportados. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: i) verificar se há

responsabilidade objetiva da instituição financeira ré, pela abertura da conta utilizada para a prática da fraude reportada; e ii) aferir a existência de danos morais. III. **RAZÕES DE DECIDIR:** *não houve falha na prestação de serviços pelo banco réu. **O autor não agiu com a diligência esperada para evitar a fraude, não confirmando a idoneidade da empresa e site em que realizado suposto leilão de veículos pela internet. Inocorrência de fortuito interno, uma vez que o banco requerido não teve qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizado, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.*** IV. **DISPOSITIVO:** *recurso do banco réu provido e do autor desprovido. Alteração dos ônus sucumbenciais, respeitada a gratuidade.”* (TJSP; Apelação Cível 1012936-86.2023.8.26.0405; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; g.n.)

*“INDENIZATÓRIA POR DANO MATERIAL E MORAL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. 1. **Pretensão de responsabilização do PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A por abertura de conta usada para a prática de delito (conta para a qual o valor foi transferido). Desacolhimento. Nexo de causalidade não configurado.** Sentença de improcedência mantida. 2. Autora que foi vítima de falsa central de atendimento, recebendo ligação telefônica, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, efetuando Pix no valor de R\$ 2.900,00 para terceiro. Autora que contribuiu para a prática fraudulenta. Embora a responsabilidade do banco seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexos direto de causalidade. Culpa exclusiva da autora caracterizada, e dolo de terceiro. Falha de prestação de serviços do banco não*

configurada. 3. Recurso desprovido, majorando-se a verba honorária a cargo da apelante.” (TJSP; Apelação Cível 1003427-02.2024.8.26.0081; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/02/2025; 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.)

“SERVIÇOS BANCÁRIOS. AUTOR VÍTIMA DE ALEGADO GOLPE PRATICADO PELA INTERNET. OFERTA DE

RECOMPENSAS EM DINHEIRO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS ("PAGUE PARA RECEBER"). PRETENSÃO DE RESSARCIMENTO QUE NÃO PODE SER ACOLHIDA DIANTE DA NÃO DEMONSTRAÇÃO DE FALHA DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. CULPA EXCLUSIVA DO RECORRENTE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. Após o contraditório essencial, o r. Juízo de Direito "a quo" entregou a prestação jurisdicional: "Analisando o caso concreto, verifica-se que o golpe relatado pelo autor ocorreu em razão de sua própria adesão a uma plataforma fraudulenta, ao realizar transações financeiras de forma voluntária e sem observar os devidos cuidados de segurança. As provas carreadas aos autos demonstram que as instituições financeiras rés cumpriram com os protocolos de segurança exigidos para a realização das operações bancárias, sendo o próprio autor responsável pelo uso de suas credenciais de acesso." A pretensão recursal de reversão do resultado encontrado no primeiro grau de jurisdição, escorada na tese de que "a abertura e manutenção de contas para receber valores oriundos de fraude caracterizam falha no serviço bancário e configuram um fortuito interno", não pode ser acolhida. O apelante foi negligente ao se cadastrar em uma plataforma que lhe causou prejuízo financeiro e tenta, sem sucesso, transportar a responsabilidade que lhe é exclusiva para outrem. Diante desse quadro fático-jurídico-processual, desnecessário aprofundar pois a r. decisão de primeiro grau está correta e sublimemente fundamentada, razão pela qual fica aqui integralmente ratificada nos termos do art. 252 do RITJSP. Apelação não provida. Honorária majorada." (TJSP; Apelação Cível 1017120-87.2024.8.26.0005; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/02/2025; g.n.)

E, rompido o nexo de causalidade pela culpa exclusiva da

vítima e ato de terceiro, não havendo também que se falar na aplicação da teoria do risco do empreendimento, justamente pela inexistência de nexo causal, a parte autora não faz jus à indenização por dano material e moral.

III – Da conclusão

Assim, a r. sentença de improcedência, examinando detidamente os autos, segue mantida, pelos seus próprios fundamentos.

Com fundamento no artigo 85, §11, do C.P.C., e Tema 1059 do S.T.J., majoro os honorários sucumbenciais, a serem arcados pela parte autora, em 3%, resultando em 13% sobre o valor da causa, observada a justiça gratuita (fls. 29).

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.

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

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora