



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000411951

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001714-68.2020.8.26.0101, da Comarca de Caçapava, em que é apelante MITSURU KIOHARA, são apelados BANCO BRADESCO S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 30143

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001714-68.2020.8.26.0101

COMARCA: CAÇAPAVA – 2ª VARA

APELANTE: MITSURU KIOHARA

**APELADOS: BANCO BRADESCO S/A E PAGSEGURO INTERNET
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A**

**JUÍZA PROLATORA DA SENTENÇA: DRA. SIMONE CRISTINA DE
OLIVEIRA**

“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES” – Autor, vítima de fraude, que transferiu quantias em benefício de terceiros - Transferência solicitada por pessoa que se identificou como sobrinho do autor - Ausência de falha na prestação de serviço pelos réus - Culpa exclusiva do autor que elide a responsabilidade das instituições bancárias réus – O autor efetuou transferências a pessoas desconhecidas, sem tomar a devida cautela – Precedentes do TJSP – Sentença de improcedência da ação mantida – **Recurso improvido.**

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS RECURSAIS – Aplicação do disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil – Honorários advocatícios fixados na sentença em 10% (dez por cento) sobre o valor atribuído à causa, isto é, R\$ 12.213,14, majorados para 15% (quinze por cento). **RECURSO IMPROVIDO.**

Trata-se de tutela antecipada com caráter antecedente convertida em “ação de restituição de valores”, movida por **MITSURU KIOHARA** contra **AIMEE GABIELLE RIBEIRO GUIMARAES, ALINE PRICILA RIBEIRO, BANCO BRADESCO S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A**. Foi homologada a desistência da ação em relação às corrés AIMEE e ALINE, pela r. decisão de fls. 532/533. A respeitável sentença de fls. 565/569, cujo relatório adoto, julgou improcedente a ação em relação às instituições financeiras corrés. Em razão da sucumbência, o autor foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) do valor da causa, observada a gratuidade da justiça de que era beneficiário.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

O autor recorreu, a fls. 572/576, sustentando, em síntese, a ocorrência de falha na prestação de serviço pelas instituições financeiras.

Alegou falha quanto ao dever de cuidado pelo corréu Banco Bradesco, o qual não verificou a autenticidade da transação, e da corré Pagseguro, ao permitir a abertura de contas por fraudadores.

Procurou demonstrar a responsabilidade solidária entre os bancos corréus, por terem contribuído diretamente para o sucesso desta fraude.

Requeru, então, o provimento deste recurso, com a reforma da r. sentença, “para determinar a devolução dos valores transferidos, considerando a culpa dos Bancos Réus pela fraude a qual auxiliaram quando “abriram” contas para pessoas sem observação dos mínimos documentos adequados para tanto o que possibilitou a fraude. Ressaltando-se o fato de que uma gerente assinou a Autorização de transferência (doc. fls. 419, juntado pelo próprio Banco Bradesco) – sem qualquer pergunta ao Autor – o que poderia ter também evitado a fraude, sendo assim os Bancos facilitaram a fraude e a falha na prestação de serviços, inclusive da proteção dos dados do Consumidor Correntista / Apelante, com o que se estará fazendo, como sempre, a costumeira Justiça!”.

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo, por ser o apelante beneficiário da gratuidade da justiça (fls. 79).

Contrarrrazões a fls. 580/586 e 587/593, pelo improvimento deste apelo.

Não foi manifestada oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Segundo consta dos autos, o autor, que é idoso, recebeu ligação telefônica de pessoa que dizia ser seu sobrinho, que lhe pediu a transferência da quantia de R\$ 2.213,14 para a conta corrente de Aimee Gabrielle Ribeiro Guimarães como pagamento de honorários para resgate de ações da Petrobras de sua titularidade.

Ainda de acordo com a emenda à petição inicial (fls. 56/69), o suposto sobrinho do autor solicitou a transferência de mais quantias em dinheiro, nos valores de R\$ 4.600,00 para Aimee, e R\$ 5.400,000, que teve como beneficiária Aline Priscila Ribeiro, para o resgate de outras ações que também seriam de titularidade do autor. Posteriormente, veio a constatar que se tratava de um golpe.

O autor sustenta que a responsabilidade dos bancos réus decorreria da falha de segurança do Banco Bradesco, ao permitir as referidas transações, bem como da corré Pagseguro, do fato de ter possibilitado a abertura das contas bancárias nas quais foram efetuados os mencionados depósitos a fraudadores.

Na espécie, é fato incontroverso que as transferências realizadas pelo autor foram objeto de fraude.

Todavia, não se pode impor aos réus a responsabilidade pelo prejuízo sofrido pelo autor, decorrente da fraude em questão.

Tal controvérsia foi bem analisada nos seguintes tópicos da r. sentença (fls. 566/567):

“Os fatos em si restaram incontroversos, certos que estão comprovados por ampla prova documental, como bem se vê no boletim de ocorrência de fls. 71/72, bem como nos documentos de fls. 76/78, inexistente qualquer dúvida de que o autor foi vítima, indireta, de fraude de terceiro estelionatário, que uma pessoa que se dizia ser Fábio (que é sobrinho do Autor) disse ter conhecimento que o autor queria resgatar ações da Petrobrás e que as resgataria para o autor mediante a transferência de valores para uma conta indicada pelo estelionatário.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

O depósito do valor também é indubitoso, e foi devidamente identificado pelos bancos a fls. 416/417 e 437/438 onde, aliás, constam as beneficiárias, contra quem o autor deve tomar providências, e deve estar sendo investigado criminalmente.

A contrário senso, o autor desistiu da ação justamente em face das supostas fraudadoras (fls. 494/497).

Lado outro, respeitado o problema do autor, no caso dos autos, está por demais claro que não houve qualquer erro ou falha por parte dos réus, não vislumbrada a prestação defeituosa de serviços pelos réus como causa da ação fraudulenta de terceiro.

Ademais, a transferência do dinheiro foi comandada pelo autor pelos meios técnicos disponíveis, a ordem de transferência foi autêntica e feita pelas vias regulares, não havia a menor possibilidade de o banco réu suspeitar que o conteúdo da ordem era fruto de fraude precedente, e nem era minimamente razoável dele exigir tamanha cautela, em operação bancária tão comum, sem qualquer anormalidade ou indício de fraude. Tampouco estava obrigado a bloquear ou reter valores em conta do terceiro beneficiário, sem ordem judicial, até porque consta que quando lhe chegou a notícia da fraude os valores não mais estavam disponíveis na conta do favorecido pela fraude, contra quem o autor poderá tomar as medidas cabíveis, certo que já deve estar sendo investigado pela Polícia, diante da ocorrência registrada, cabendo ao Estado reprimir adequadamente este tipo de crime, infelizmente recorrente.

O golpe descrito na inicial é comum, infelizmente, portanto, há culpa exclusiva do autor ao não verificar a autenticidade da ligação recebida antes de realizar as transferências solicitadas, para conta de terceiro estranho, bem como de não telefonar para o sobrinho ou para sua irmã (cujo número de telefone celular em nenhum momento se alterou, repita-se), indagando-lhe a razão do depósito.

Mesmo porque foge por completo ao normal, ao ordinário, ao razoável, no mundo de hoje, que alguém vá pedir um “empréstimo/transferência a terceiro” por ligação/mensagem de aparelho celular, mormente sem que haja motivo urgente e excepcional para tanto.

E a culpa de consumidor (no caso do próprio autor) a descuidar da cautela que o caso exigia, e do descuido no inusitado depósito, somado ao ato exclusivo e inevitável do terceiro estelionatário, são causas excludentes de responsabilidade dos réus pela reparação dos danos indicados na inicial, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC.

Ademais, como tais golpes se tratam de fatos públicos e notórios, amplamente noticiados pela imprensa, e inclusive objetos de alertas nos aplicativos bancários, é exigível do “homem médio” maior cautela ao receber este tipo de mensagem, altamente suspeita, porque realmente foge por completo à razoabilidade, à normalidade.

Salta aos olhos, pois, que houve ausência de cautela mínima por parte do autor, pois transferiu valores razoáveis para conta de pessoas estranhas, deixando de confrontar e questionar diretamente seu sobrinho, qual a razão da estranha solicitação e se, efetivamente, quem seria o real beneficiário da quantia solicitada, e a que título se daria a inusitada operação.

Embora a responsabilidade do prestador de serviço seja objetiva, conforme art. 14, “caput”, do CDC, há prova de que o defeito inexistente, conforme parágrafo 3º, I, do mesmo dispositivo legal, bem como de que o serviço foi prestado apropriadamente, bem como que ocorreu culpa exclusiva, tanto dos consumidores, como de terceiros.

Por mais avançados que sejam os mecanismos de segurança empregados pelas empresas, é evidente, de conhecimento público e notório, a ocorrência de diversas fraudes perpetradas por golpistas e/ou hackers diariamente, o que demanda uma cautela ainda maior por parte daqueles que se utilizam das redes sociais e demais ferramentas tecnológicas para realizar movimentações financeiras.

No caso vertente, possibilitava ao autor checar a estória, fazendo facilmente contato por meio de ligação telefônica para o número verdadeiro do sobrinho e/ou de sua irmã, que nunca se alterou.

O fortuito externo, inevitável e com concorrência indispensável de responsabilidade direta das vítimas, afasta o nexo de causalidade entre a fraude e a prestação de serviços de transmissão de dados, de telefonia e bancários prestados pelos réus, cujo sistema de segurança é compatível com a tecnologia existente, e com as cautelas razoavelmente exigíveis.”

No caso vertente, ficou evidenciada a culpa exclusiva do autor, excludente da responsabilidade das instituições financeiras, a teor do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Isto porque, o autor não tomou as devidas cautelas e efetuou depósitos de valores, sem se certificar acerca da legitimidade das informações. Neste caso, inexistente nexos causal entre os prejuízos suportados pelo autor e a conduta dos réus.

Neste contexto, o corréu Banco Bradesco, no qual o autor mantém conta corrente de sua titularidade, não pode ser responsabilizado pela efetivação das transferências de valores.

Ressalte-se que, as transferências de valores por meio de operações como TED e PIX operam-se automaticamente, não possuindo a instituição financeira meios para controle do perfil do cliente nestas situações, diferentemente do que ocorre com transações por meio de cartão de crédito.

Neste sentido, confira-se o seguinte precedente deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. Golpe do motoboy. Pessoa que se identificou como funcionário do banco por contato telefônico e pediu para autor entregar seu cartão e celular a terceiro para perícia. Transferências bancárias realizadas no aplicativo da instituição financeira por meio de pix e Ted. Sentença de procedência. Pretensão da ré de reforma. ADMISSIBILIDADE: Conduta do autor constituiu causa eficiente do dano. Não houve falha na prestação do serviço da ré que não foi comunicada imediatamente sobre a entrega do celular aos golpistas. **Impossibilidade de a instituição financeira controlar o perfil de seus clientes, verificar e impedir as operações automáticas de transferências financeiras via pix e Ted, não podendo assim ser responsabilizada.** Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.” (Apelação Cível 1003918-44.2021.8.26.0362; Relator: Desembargador Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2023; Data de Registro: 10/03/2023)

De outra parte, em relação à corré Pagseguro, não há qualquer responsabilidade, porquanto esta empresa é apenas mantenedora das contas de destino dos valores, tendo agido como mera intermediária da ordem de pagamento.

A este respeito, vale lembrar os seguintes precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“COMPRA E VENDA. AÇÃO CAUTELAR, CUMULADA INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. FRAUDE NA COMPRA DE VEÍCULO. PLEITO DE RESPONSABILIZAÇÃO DO BANCO RÉU. INADMISSIBILIDADE. ELEVAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA SUCUMBENCIAL. RECURSO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1. A autora foi vítima de golpe ao arrematar caminhão em leilão de site eletrônico, pois não recebeu o veículo após o depósito do preço. Não encontra razão de ser o pleito de reparação em face da instituição financeira, que mantém a conta onde foi realizado o depósito do valor da aquisição, pois não responde pelo negócio realizado entre terceiros, inexistindo qualquer evidência de falha na prestação do serviço. A situação espelhada configura, em verdade, culpa exclusiva de terceiros e da própria vítima. 2. Diante do resultado deste julgamento, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, eleva-se o valor da verba honorária a 12% sobre o valor atualizado atribuído à causa” (Apelação Cível 1119801-83.2020.8.26.0100; Relator: Desembargador Antonio Rigolin; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/08/2022; Data de Registro: 09/08/2022).

“INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Autor que se diz vítima do golpe do falso leilão de veículo. Sentença que indeferiu a petição inicial pela ilegitimidade passiva do Banco, na condição de mero depositário do valor transferido. Ausência de falha no serviço prestado e ligação concreta da atividade do Banco com o golpe. Culpa exclusiva do autor e de terceiro. Manutenção. Autor que finca a responsabilidade do Banco apenas na abertura da conta para a qual enviou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

os valores. Descumprimento da Resolução BACEN nº 4.753/2019, que dispõe sobre a abertura de contas bancárias. Inocorrência. Inexistência de indícios de falha na atividade prestada pelo Banco, no que concerne a exigência de documentos para a abertura da conta, legítima e idônea até então. Conta com titularidade identificada. Autor que fez depósitos para pessoa natural com quem sequer tratou, pois a negociação ocorreu com leiloeiro. Ausência de qualquer cautela. Comunicação tardia. Não houve pedido pronto de bloqueio nem inconsistência de dados que pudesse atrair ao réu alguma responsabilidade. - RECURSO DESPROVIDO” (Apelação Cível 1007641-69.2021.8.26.0007; Relator: Desembargador Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/06/2022; Data de Registro: 14/06/2022).

Bem por isso, a ação foi acertadamente julgada improcedente.

Por derradeiro, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios, fixados na sentença em 10% (dez por cento) do valor da causa, isto é, R\$12.213,14 (fls. 2), ficam majorados para 15% (quinze por cento), observada a gratuidade da justiça de que o autor é beneficiário.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso. Fica prequestionada toda a matéria alegada neste recurso, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

Relator