



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000415464

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001755-30.2024.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SUELI OLIVEIRA DE VASCONCELOS, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, em julgamento proferido nos termos do Art. 942 e §1º do CPC, deram provimento em parte ao recurso, na forma do voto do Relator. Vencidos o 3º Desembargador, que declara, e o 4º Desembargador.**

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO, HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

SERGIO GOMES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO 1001755-30.2024.8.26.0704

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: SUELI OLIVEIRA DE VASCONCELOS

APELADO: BANCO DO BRASIL S/A

VOTO 55944

APELAÇÕES - AÇÃO DECLARATÓRIA C/C
INDENIZATÓRIA – GOLPE DO MOTOBOY – SENTENÇA DE
IMPROCEDÊNCIA.

FRAUDE BANCÁRIA - Falha na prestação de serviços bancários caracterizada, ante a consumação do golpe do motoboy - Ausência de análise, pelo banco, sobre natureza, valor e circunstância das transações discutidas nestes autos, havendo clareza de que fugia do perfil de utilização da correntista - “A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto” (Superior Tribunal de Justiça, REsp 2.052.228/DF, j. 15/09/2023) - Risco da atividade - Culpa “in omittendo” e “in vigilando” – Desfalque de cerca de sessenta mil reais em curtíssimo intervalo - Responsabilidade, contudo, não integral, dadas as peculiaridades do caso concreto - Autora também contribuiu para a concretização da fraude, não se atentando à conduta do fraudador - Partes devem arcar com 50% do prejuízo havido, nada obstando a busca por eventuais direitos em face do real beneficiário - Jurisprudência do TJSP - Precedentes desta c. Câmara – Danos morais não verificados.

SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **SUELI OLIVEIRA DE VASCONCELOS** contra a r. sentença de fls. 294/301, integrada pela decisão que rejeitou embargos de declaração às fls. 316 e cujo relatório se adota em complemento, em que julgados improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória, cumulada com indenizatória, ajuizada em face de **BANCO DO BRASIL S/A**, culminando na condenação da autora a suportar o custo do processo e honorários de dez por cento do valor da causa.

Em seu recurso, a autora retoma a conjuntura fática antecedente à propositura da demanda, que, em suma, envolve ter sido vitimada por ilícito comumente

denominado “golpe do motoboy”. Aduz ser idosa, com sessenta e nove anos à época dos fatos, vindo a sofrer desfalque financeiro próximo a quase sessenta mil reais. Afirma auferir renda mediana e que possuía gastos mensais próximos a três mil reais, nunca tendo realizado operações de tão alto valor, nem de forma sequencial. Pugna pela reforma da r. sentença e condenação do réu à restituição do prejuízo e ao pagamento de indenização por danos morais, em valor não inferior a dez mil reais (fls. 319/342).

Recurso tempestivo e preparado. Resposta não apresentada.

Conversão do julgamento em diligência, para que a autora trouxesse aos autos cópias legíveis das faturas de seu cartão de crédito, providência esta atendida às fls. 356/407, sobre as quais o réu deixou de se manifestar.

É O RELATÓRIO.

O recurso comporta provimento em parte.

De início, cumpre ressaltar que se aplicam ao caso concreto as disposições do Código de Defesa do Consumidor, pois a controvérsia se refere ao fornecimento, pelo banco, de serviços junto ao mercado de consumo, sustentando a parte autora ser vítima de falha nessa prestação de serviços. Nesse sentido, o entendimento há muito pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça na Súmula 297: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Como relatado, a causa de pedir consiste na consumação do famigerado golpe do motoboy, em que a apelante, ao receber ligação telefônica de falsário que se identificava como preposto do banco apelado, entregou seu telefone celular, cartão da conta e informações pessoais sensíveis.

O ocorrido se deu no dia 24 de novembro de 2022 e, ao que consta da prova dos autos, gastos quase cinquenta mil reais em poucas horas.

O extrato bancário de fls. 37 evidencia que, da conta bancária da apelante, foram subtraídos, entre 17h32 e 17h51, quase vinte e dois mil reais, em oito operações sucessivas, entre saques e transferências.

As faturas de cartão de crédito de fls. 388 e seguintes, por seu turno, mostram que, no mesmo curtíssimo intervalo, foram realizadas seis compras sucessivas e parceladas, em alto valor, que foram contestadas e, dada a rejeição administrativa dos pleitos formulados, novamente lançadas.

O desfalque foi de aproximadamente quarenta e dois mil reais, pelas seguintes compras

- Magalu FL 569 – Dez parcelas de R\$ 662,87 (seiscentos e sessenta e dois reais e oitenta e sete centavos), totalizando
- Atila Comerc – Dez parcelas de R\$ 800,04 (oitocentos reais e quatro centavos);
- Atila Comerc – Dez parcelas de R\$ 640,05 (seiscentos e quarenta reais e cinco centavos);
- Opaque Bourbo – Seis parcelas de R\$ 564,00 (quinhentos e sessenta e quatro reais);
- Opaque Bourbo – Oito parcelas de R\$ 614,25 (seiscentos e quatorze reais e vinte e cinco centavos);
- Carrefour Lim – Doze parcelas de R\$ 1.049,87 (um mil, quarenta e nove reais e oitenta e sete centavos).

O boletim de ocorrência foi lavrado na madrugada do dia 25 (fls. 29/30).

Os extratos bancários mostram operações de baixíssima monta ao longo do tempo e as faturas mensais do cartão de crédito da apelante não ultrapassavam três mil reais, espalhados por diversas operações de baixo valor.

Conforme o artigo 5º da Resolução 4968/2021 do Banco Central do Brasil, os sistemas de controle interno das instituições financeiras e de pagamento devem prever aspectos relacionados à *“identificação e à avaliação de riscos”* (inciso II), incluindo a *“análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios”* (alínea “d”), além de *“controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes”* (inciso III, alínea “k”).

Assim, a despeito do alegado em contestação, de fato há, por força normativa, responsabilidade da instituição bancária por analisar as transações efetuadas em cotejo com o perfil normal de utilização do cliente, sem que isso importe em violação à privacidade ou em descumprimento contratual - pelo contrário, a aplicação de mecanismos de segurança, com verificação de identidade e perfil de uso é medida que demonstra nada mais que o cumprimento do dever de cautela da instituição bancária sobre os valores colocados sob sua custódia, o que colabora para uma maior confiabilidade a todo o sistema bancário.

E, de fato, analisando os fatos aqui tratados, a conclusão a que se chega é de que nenhum desses cuidados foi adotado pelo banco apelado.

Especificamente a respeito da verificação do perfil de utilização do cliente, confira-se o paradigmático julgado do Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. □

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. □

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. □

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. □

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. □

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. □

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". □

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. □

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. □

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. □

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023)

Com as ressalvas devidas aos posicionamentos divergentes, a narrativa da instituição bancária não é apta a modificar ou desconstituir a pretensão inicial acerca do reconhecimento da falha na segurança, havendo, de fato, um serviço

defeituoso da instituição bancária requerida, que não proporcionou a confiabilidade que dela se esperava sobre os valores colocados aos seus cuidados, inclusive por intermédio de análise dos perfis e dos riscos das transações.

Ainda a respeito da observância ao perfil de utilização, os precedentes desta c. Câmara:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito, com pedido de indenização por danos materiais e morais, relativa a empréstimos bancários. Fraude em empréstimos bancários. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira ré. RESPONSABILIDADE CIVIL. Relação comercial regida pelo CDC. Falha na prestação de serviço evidenciada. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras do autor, realizadas em quantidade e valores exorbitantes no lapso temporal de poucos dias, evidenciando sua natureza fraudulenta. Culpa exclusiva da vítima não configurada. Responsabilidade objetiva, nos moldes do art. 14 do CDC, mesmo em caso de fraude cometida por terceiro. Inteligência da Súmula 479 do STJ. (...). (Apelação Cível 1000821-71.2022.8.26.0048; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2024)

APELAÇÃO. Fraude bancária. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com restituição de valores e pedido de indenização por danos morais com pedido de antecipação de tutela de urgência. Sentença de parcial procedência. Insurgência das instituições bancárias. (...) FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DO CLIENTE. Inobservância da segurança necessária. Autor que foi vítima de roubo do seu celular. Recorrentes que não se desincumbiram do ônus (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) de provar que o autor foi negligente no uso dos aplicativos. Transações que, à luz das provas produzidas nos autos, revelam-se sobremaneira discrepantes do perfil de transações do consumidor. Precedentes desta e. Câmara. Fortuito interno reconhecido. Responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, § 1º e súmula 479 do c. STJ). (...). (Apelação Cível 1071445-89.2022.8.26.0002; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data

do Julgamento: 30/04/2024)

APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – CARTÃO DE CRÉDITO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM PARTE. 1. RESPONSABILIDADE CIVIL – Compra não reconhecida pelo autor, no valor de R\$ 4.900,00 (quatro mil e novecentos reais) – Contestação imediatamente realizada, respondida negativamente pela instituição financeira, que voltou a lançar o valor – Versão autorial verossímil e amparada pela prova dos autos – Absoluta discrepância do perfil habitual de movimentação, que sequer ultrapassava uma centena de reais – Ausência de esclarecimentos idôneos, pelo réu, acerca da origem da compra e motivos da rejeição administrativa da pretensão formulada pelo correntista - Responsabilidade objetiva do banco - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência – Manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. (...) (Apelação Cível 1023189-08.2023.8.26.0576; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2024)

Assim, ficou configurada a responsabilidade, ao menos em parte, do banco demandado, por culpa “in omittendo” e “in vigilando”, não sendo demais reforçar que, enquanto instituição que exerce profissionalmente a atividade de fornecimento de serviços relacionados ao sistema bancário, deve se cercar dos cuidados necessários para robustecer a confiabilidade de sua atuação, em atendimento às normas de segurança, controle interno e prevenção de crimes financeiros aplicáveis ao seu negócio (em especial a já citada Resolução BCB 4.968/2021), de modo a trazer maior garantia de segurança a todo o sistema bancário do qual faz parte.

Nesse contexto, inexistiria alternativa técnica a não ser concluir que o caso está abrangido pelo risco da atividade da instituição bancária, configurando-se como fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Este egrégio Tribunal de Justiça já decidiu a respeito:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da maquininha de cartão adulterada – Sentença de parcial procedência – Inconformismo do autor e do corréu PagSeguro – Aplicação do Código de Defesa do

Consumidor – Transação realizada no cartão do autor que está totalmente fora do perfil do correntista, fato que confirma a responsabilidade do Banco XP, que autorizou a transação sem a prévia confirmação; bem como a alteração da maquininha de cartão da ré PagSeguro, usada para a prática do crime, que em conjunto causaram danos materiais ao autor – (...) Transações atípicas, ensejando a responsabilidade da casa bancária, que deveria proceder ao bloqueio preventivo ou criar mecanismos para que se evite tal operações – Transações que se mostraram suspeitas, notadamente pelos valores que eram bastante elevados para os padrões do autor e realizadas de forma sequencial – Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF – (...). (Apelação Cível 1102813-79.2023.8.26.0100; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/06/2024)

APELAÇÃO CÍVEL. Contrato bancário. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c reparação por danos morais. Fatura de cartão de crédito que registrou operação não reconhecida pela cliente. Ação julgada procedente. Golpe da maquininha. Responsabilidade do Banco. Falha na prestação dos serviços. Fraude praticada por terceiro que cobrou corrida de táxi no valor de R\$ 4.999,99. Falha de segurança do serviço bancário, que permitiu a realização de operação desconexa com o perfil da consumidora, em quantia significativa. A autora alegou que a transação foi efetuada de madrugada e o banco informou que a operação era válida porque realizada de forma presencial com a digitação de sua senha pessoal. Despesa registrada em nome de loja de vestuário. Ausência de documento comprobatório da compra que teria originado a despesa. Circunstâncias que impedem a caracterização de fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima. Manutenção declaração de inexigibilidade das despesas. (...). (Apelação Cível 1001617-29.2023.8.26.0565; Relator (a): Francisco Shintate; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2024)

De qualquer maneira, destaca-se que o conjunto probatório

acostado aos autos demonstra que a apelante não agiu com a prudência esperada do cidadão médio ao entregar cartão e dados pessoais aos falsários, daí porque, no caso concreto, afigura-se mais correto o reconhecimento da culpa concorrente das partes pelo prejuízo material decorrente das transações.

Confira-se a jurisprudência em casos semelhantes:

Declaratória – Autora foi vítima do chamado "golpe da maquininha", pois recebeu mensagem pelo celular de suposta preposta de floricultura para entrega de presente de aniversário em sua residência - Entregador utilizou maquineta para obter crédito indevido - Operações realizadas em questão de minutos e em valores que fogem do perfil da consumidora – Falha na prestação do serviço de segurança da Instituição Financeira, que não acionou o bloqueio preventivo – Observância, contudo, da culpa concorrente da autora que não verificou o valor da transação na maquininha antes de digitar a senha – Pedido declaratório reduzido à metade do valor em razão da concorrência de culpas – Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível 1037074-62.2023.8.26.0100; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2023)

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação por danos material e moral. "Golpe do Motoboy". (...) Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14, do CDC. Aplicação da súmula 479 do STJ. Ausência de observância pelo banco, do perfil de consumo da correntista. Falha na prestação do serviço configurada. Culpa concorrente. Atuação negligente da autora (...) que concorreu para a efetivação do golpe. Declaração de inexigibilidade de 50% do débito. Restituição parcial do valor da movimentação indevida. (...). (Apelação Cível 1001267-97.2021.8.26.0084; Relator: Virgílio de Oliveira Junior; 23ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 18/04/2023)

Ação condenatória de ressarcimento material e moral - Golpe da maquininha - (...) Operação bancária fora do perfil de consumo da requerente, de modo que deveria ter sido detectada pelo sistema de segurança do banco, falhando ao deixar de bloquear a transação logo após a comunicação de fraude pela autora (...) -

Culpa concorrente da autora - Ocorrência - Conduta imprudente da autora (...) agindo sem a mínima cautela ao efetuar o pagamento a estranho que não possuía qualquer relação jurídica com a requerente - Repartição em igual proporção dos prejuízos - Inteligência do art. 945 do Código Civil - (...). (Apelação Cível 1005980-96.2022.8.26.0564; Relator: Francisco Giaquinto; 13ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 26/04/2023)

E o precedente desta c. 18 Câmara de Direito Privado em situação análoga:

AÇÃO DECLARATÓRIA. Transações realizadas com cartão de crédito não reconhecidas pelo autor. (...) Conduta do autor que constituiu causa eficiente do dano, por ter entregado seus cartões de crédito a terceiro. Também houve falha na prestação do serviço do Banco réu, que deveria ter agido preventivamente para evitar o resultado danoso e foi negligente em observar e impedir movimentação bancária fora do perfil da parte, tendo deixado de bloquear o cartão. Concorrência de culpa. Repartição do prejuízo. Sentença parcialmente reformada. (...). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO NA PARTE CONHECIDA. (Apelação 1060547-53.2018.8.26.0100, rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 26/02/2019)

Assim, respeitado o entendimento do d. Juízo “a quo”, diante da concorrência de culpas, caberá ao banco demandado restituir ao autor, com correção monetária da data da transação e juros de mora desde a citação, apenas o equivalente a 50% do prejuízo sofrido, nada obstando eventual exercício de direito, por qualquer das partes, perante os reais beneficiários do numerário.

Por fim, em razão do exposto, não há que se falar em arbitramento de indenização por danos morais, uma vez que a apelante contribuiu de forma significativa para o desfecho do ocorrido, nem comprovou a ocorrência de fatos extremos hábeis a justificar a reparação pretendida.

Sucumbentes reciprocamente, devem as partes repartir o custo do processo e suportar honorários de dez por cento sobre seu quinhão no prejuízo, na forma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Frise-se, para se evitarem incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada, o que se verificou no caso concreto.

Vale consignar, ainda, que para acesso às instâncias extraordinárias, prescindível a expressa menção a todos os preceitos legais deduzidos pelas partes, sendo pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

Ante o exposto, dá-se provimento em parte ao recurso.

SERGIO GOMES

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 50029 – Divergente
Apelação Cível nº 1001755-30.2024.8.26.0704
Comarca: São Paulo
Apelante: Sueli Oliveira de Vasconcelos
Apelado: Banco do Brasil S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO

Vistos,

Respeitosamente ousou divergir do e. relator sorteado, entendendo deva ser negado provimento ao recurso, mantida pelo mérito a r. sentença de Primeiro Grau, por seus próprios e jurídicos fundamentos, conforme o artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017.

Consta da r. sentença de Primeiro Grau de fls. 294/301:

'A ação versa sobre fraude cometida contra a autora, que foi vítima do que ficou conhecido como "golpe do motoboy" no dia 24/11/2022.

Ela recebeu ligação telefônica que comunicava suposta transação com seu cartão do banco. Como não a reconhecia, seguiu as instruções e forneceu, em ligação para número que acreditava ser do banco, suas senhas pessoais. Em seguida, também conforme orientada, entregou seu celular e seus cartões para um portador.

No boletim de ocorrência de fls. 29/30 a autora informou que entregou aos estelionatários seu celular, seus cartões e suas senhas.

De posse dos cartões, das senhas e do celular da autora, foram feitos quatro saques no caixa eletrônico, de R\$ 1.000,00, foi realizada uma transferência de R\$ 7.699,98, e duas transferências por meio de PIX, de R\$ 2.799,99 cada. Foi feita uma compra no débito no valor de R\$ 4.186,98.

Segundo a autora, também foram realizadas compras com o cartão de crédito, parceladas, num total de R\$ 41.926,04. Nenhuma das faturas apresentadas mostra tais transações.

Pois bem.

A autora é idosa, mas é professora aposentada, conforme se observa da certidão de casamento de fl. 26 e dos rendimentos recebidos da Secretaria Municipal de Educação. Não se trata de uma pessoa ignorante, que não tem acesso às notícias, alguém desprovido de senso crítico.

Agiu com a máxima falta de cautela que se pode esperar de uma pessoa instruída, entregando celular, senhas e cartões a um desconhecido, após tantas notícias veiculadas na mídia sobre o golpe sofrido.

A jurisprudência entende que as instituições financeiras são responsáveis pelos prejuízos do consumidor que sofre golpes quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos que só o banco poderia ter. Ao tomar

conhecimento de que seus dados são conhecidos, o consumidor é induzido a erro, acreditando que está tratando com o banco. Em casos assim, o vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não há qualquer indício de que o réu tenha permitido o vazamento de dados da autora.

Mesmo o fato de que as transações fugiam ao perfil da correntista (mas não de maneira exagerada como pretende demonstrar a autora), seus prejuízos só ocorreram porque ela informou dados sigilosos e entregou celular e cartões. Sua conduta foi a causa dos danos.

Trata-se de hipótese em que se evidencia a culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC'.

De fato, na hipótese, transação bancária realizada mediante uso senha pessoal e intransferível, a partir da conta bancária da parte autora, mediante inserção de seus dados bancários – e também os dados do destinatário do crédito -, ainda que ocorridos esses fatos a partir de 'golpe', a responsabilidade do réu, como fornecedor do serviço, é indireta, reclamando a prova de culpa por negligência, imprudência ou imperícia, tendo em vista limitada a responsabilidade do fornecedor à prática dos atos vinculados ao serviço que presta ('fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC), o que significa a prova do nexo de causalidade, vale dizer, do liame entre a conduta do réu e do resultado, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal.

Ou seja, como indica a jurisprudência, 'se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros' (STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP).

E mais como consta desses julgados, '9. Não obstante isso, a jurisprudência desta Corte é uníssona no sentido de que o cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. (REsp n. 1.633.785/SP, TERCEIRA TURMA, DJe de 30/10/2017.) 10. Assim, a entrega voluntária do cartão magnético e da senha pessoal a terceiro, ainda que não espontaneamente, não torna a instituição financeira responsável quando provada a existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. (AgInt no REsp 1914255/AL, TERCEIRA TURMA; REsp 1.633.785/SP, TERCEIRA TURMA, DJe 30/10/2017)'.
'

Nesse sentido, repita-se, observado que a ocorrência de transações se deu mediante uso de cartão, senha e 'chip', a partir do chamado 'golpe do motoboy', observado até mesmo o que consta da r. sentença de que, *'...Não se trata de uma pessoa ignorante, que não tem acesso às notícias, alguém desprovido de senso crítico. Agiu com a máxima falta de cautela que se pode esperar de uma pessoa instruída, entregando celular, senhas e cartões a um desconhecido, após tantas notícias veiculadas na mídia sobre o golpe sofrido*, a prova dos autos não evidencia a ocorrência de vício ou desvio a autorizar o acolhimento da pretensão, especificamente, falha na segurança interna, que indica a ausência de vício na prestação de serviços pelo réu, observado no caso, afirmado pela parte autora haver sido vítima por ilícito, presente o fortuito externo ou motivo de força maior, observada a regra do artigo 393 do Código Civil, incidente na hipótese o artigo 14, § 3º, do CDC, que afasta a responsabilidade do fornecedor, derivado o dano por ato próprio do autor e de terceiro (STJ, REsp 1.178.454/PR e no mesmo sentido, AREsp 178084/MG), inaplicável a Sumula 479 do STJ), incontestado que as referidas transações foram realizadas a partir de assinatura eletrônica pela parte autora, utilizada no processamento das transações, bem como haver o réu tomado conhecimento dos fatos tão só após ocorridos o creditamento e os pagamentos questionados.

Ademais, considerados os fatos da causa, tão só seria possível ao réu, fornecedor do serviço, proceder ao bloqueio se informado a tempo pela parte autora, consumidor do serviço, até porque referidas operações, por si, não impunha ao réu, por si, proceder ao bloqueio ou mesmo outra providência para além daquelas à que se vinculou pelo pacto com a parte autora celebrado, fato que por isso não impõe o dever de se atribuir ao réu o resultado danoso reclamado, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil, ainda mais por não vinculada a conduta do réu, como causa ou concausa eficiente para o resultado, por não extrapolar o evento danoso, os limites da relação objetiva a que vinculou o réu, como fornecedor de serviço, e o dever de previsão possível, observada a regra do art. 14 do CDC, não demonstrado e comprovado pela parte autora, que o réu tenha se conduzido com culpa por negligência, imprudência ou imperícia, quanto ao dever de verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, até se considerado os meios acima referidos e disponibilizados pelo réu como mecanismo a dificultar as fraudes, observado até mesmo o que consta da r. sentença de que, *'Mesmo o fato de que as transações fugiam ao perfil da correntista (mas não de maneira exagerada como pretende demonstrar a autora), seus prejuízos só ocorreram porque ela informou dados sigilosos e entregou celular e cartões. Sua conduta foi a causa dos danos'*.

Veja-se que não existe regra legal e o Judiciário não pode impor às instituições financeiras, a obrigação de averiguar toda e qualquer movimentação bancária de correntista e bloquear aquelas que não se adequem ao 'perfil' do correntista, e isso até por violar direito do correntista, explicitando prática abusiva, uma vez que, sem qualquer reclamo seu, não cabe ao Judiciário ou ao banco, se arvorar no direito de censor ou corregedor de suas práticas bancárias, isso quer dizer que não se pode punir o fornecedor do serviço quanto ausente obrigação legal ou contratual, aliado a isso o fato de que sequer definido o que seja o 'perfil' de movimentação bancária do

correntista, demonstrado que a realização das transações se deram de forma regular e o desconhecimento da afirmada 'fraude' que teria sofrido a parte autora.

Então, anotada a distinção feita à causa a que refere a Sumula 479 do STJ, é fato a ausência do nexo causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação atribuída ao réu, uma vez que, além de não provado o nexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta do réu e o resultado referido pelo autor, que explicita relação de causalidade, observada a regra do art. 14 do CDC, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade do fornecedor do serviço, até porque – e também como se disse – o limite da responsabilidade do fornecedor é objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta ('fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC) e isso ainda que presente a relação consumerista existente entre as partes, pois, no que diz respeito à prova, a inversão, em caso de relação de consumo, não é automática, cabendo ao magistrado a apreciação dos aspectos de verossimilhança da alegação do consumidor ou de sua hipossuficiência (art. 6º, VIII, do CDC), sendo justificada a sua aplicação nos casos em que o fornecedor possui maior facilidade na obtenção das fontes de prova do caso questionado, pelo que, no caso, não demonstrada a verossimilhança das alegações do autor, com relação os saques contestados, se tem por incidente a regra do artigo 14, § 3º, II, do CDC, não superado pelo autor o ônus da prova de fato constitutivo de direito (artigo 373, I, do CPC), observada a jurisprudência do STJ, de que, 'se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros' (STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP).

Nesse sentido os julgados, confira-se,

“Responsabilidade civil. Ação indenizatória. Saques e pagamentos realizados por terceiro. Guarda do cartão e senha. Negligência. Golpe conhecido por 'Boa noite cinderela'. Responsabilidade objetiva do Banco. Exclusão. Art. 14, § 3º, II, do CDC. Não há como imputar à instituição bancária responsabilidade objetiva pelos danos causados ao correntista, quando as circunstâncias demonstram que ele, negligentemente, aceitou encontrar-se com terceiro, sofrendo o golpe conhecido por 'Boa noite cinderela', facilitando ao agente infrator o acesso à sua residência, bem como, ao cartão magnético e respectiva senha (art. 14, § 3º, II, do CDC). Ação improcedente. Negado provimento ao recurso.” (Apelação n.º 1078880-29.2013.8.26.0100, Comarca de São Paulo, 21ª Câmara de Direito Privado, Relator Des. Itamar Gaino, julgada em 13/10/2014).

“Contrato bancário. Anulatória c.c. reparação por danos morais. Pretensão do autor à anulação de contrato de empréstimo, celebrado por meliantes que lhe aplicaram o golpe conhecido como 'Boa noite Cinderela'. Admitido pelo autor que os meliantes apossaram-se do seu cartão magnético e da respectiva senha pessoal. Hipótese, ademais, que outras operações bancárias foram lançadas na conta corrente após o suposto golpe, não negadas pelo autor. Ausente a prova do nexo causal entre a conduta do banco réu e o dano experimentado pelo autor. Improcedência

da ação mantida. Apelo desprovido.” (Apelação n.º 0084184-11.2008.8.26.0000, Comarca de Nova Odessa, 23ª Câmara de Direito Privado, Relator Des. José Marcos Marrone, julgada em 20/02/2013).

“Indenização Entrega dos cartões de crédito/débito e respectiva senha a suposto preposto do requerido Responsabilidade do banco Inocorrência Culpa do consumidor, que deu causa ao dano Ausência de conduta culposa/negligente da instituição financeira, alheia ao desdobramento causal - Reparação indevida Ação improcedente Sentença mantida Recurso não provido” (TJSP – 21ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº 1022057-70.2015.8.26.0001 – Rel. Des. Maia da Rocha – j. 22.08.2017). Do julgado, destaca-se: “[...]conforme narrativa exposta na inicial, bem como do depoimento pessoal (fls. 189/190), houve efetiva contribuição da vítima no evento danoso excluindo a responsabilidade do prestador de serviços. Ou seja, está-se diante da excludente de responsabilidade da culpa exclusiva do consumidor, que ocorre quando o próprio consumidor através de sua conduta dá causa ao dano, como bem asseverou o nobre Magistrado (artigo 12, §1º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor). De resto, sem incorrer em redundância e nem ofuscar o brilhantismo da r. sentença, transcreve-se a fundamentação adotada, “in verbis”: A inicial dá conta de que a autora foi vítima do chamado “golpe do motoboy”, em que um estelionatário informa à vítima que seu cartão bancário foi clonado e a instrui a cortá-lo em pedaços e entregá-lo a um mensageiro. Para conferir-se aparência de veracidade ao golpe, a vítima é orientada a preencher declaração de próprio punho de que não reconhece determinadas operações bancárias que teriam sido feitas com o cartão. De posse dos pedaços do plástico e, por vezes, das senhas fornecidas pela vítima, o estelionatário faz saques em caixas eletrônicos e, mais comumente, operações de compra pela internet, em que não se exige senha nem o uso de chip, mas apenas os dados do cartão e o código de segurança nele inscrito. Ouvida em Juízo, a autora ratificou a inicial, acrescentando que também lançou na declaração de não reconhecimento dos débitos a senha de movimentação que lhe fora fornecida pelo banco réu (cf. fls. 189). Vale dizer, ficou evidenciado nos autos que, enganada pelo estelionatário, a autora, procurada em sua residência (fora do estabelecimento bancário, portanto), lhe forneceu todos os meios necessários para fazer movimentações financeiras com uso de seus cartões de crédito/débito que lhe tinham sido entregues pelos réus, que nenhuma participação tiveram nos fatos, quer dolosamente quer culposamente. Inadmissível, assim, por força da excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (“a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro) que se responsabilize estes últimos pelos prejuízos causados à autora”.*

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência concessiva da inexigibilidade do débito. Indenização por dano moral negada. Recurso do réu para afastar a inexigibilidade, sob alegação de que a culpa pela despesa é da autora, que forneceu o cartão e a senha ao estelionatário. Golpe do motoboy. Recurso acolhido. Sentença reformada. Ocorrência de fortuito externo que impede a responsabilidade objetiva do Banco. Autora que omitiu o golpe sofrido na inicial e, em depoimento pessoal, pretendeu desdizer a conversa que foi gravada na ocasião do

contato telefônico entre as partes. Falta de diligência da autora na guarda do cartão e da senha. Inversão do ônus da sucumbência, devendo a autora arcar integralmente com o pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios ao réu, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, com fundamento no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. RECURSO PROVIDO” (TJSP – 12ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº 1006595-10.2014.8.26.0001 – Relª Desª Cristina Medina Mogioni – j. 09.08.2017). “Voto n.º 20.565. Indenização por danos materiais e morais. Autora efetuara transação em terminal de autoatendimento bancário. Alegação de que terceiro teria auxiliado na operação e trocado de cartão. Culpa exclusiva da titular da conta corrente. Ausência de responsabilidade do réu. Portadora do cartão deve observar os cuidados necessários durante sua utilização. Apelante vítima de estelionatário. Restituição de valores sacados não pode sobressair. Aplicação do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Indenização por danos morais pretendida sem respaldo. Improcedência da ação mantida. Apelo desprovido” (TJSP – 4ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº 0008278-52.2011.8.26.0568 – Rel. Des. Natan Zelinschi de Arruda – j. 11.12.2012).

'INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL.

Furto de celular que continha o aplicativo para movimentação da conta corrente do autor. Realização de transferências eletrônicas no dia seguinte ao furto do aparelho. Ausência de comunicação imediata do sinistro à instituição financeira para bloqueio do acesso à conta. Validade das contratações, porquanto realizadas antes da comunicação ao banco. Operações que não destoam do perfil do correntista. Falha na prestação do serviço não configurada. Indevido o ressarcimento dos valores e indenização por dano moral. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos. RECURSO PROVIDO'. (TJSP; Apelação Cível 1029557-14.2020.8.26.0002; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2021; Data de Registro: 05/02/2021).

'INDENIZAÇÃO. Roubo do cartão magnético do autor em via pública. Realização de empréstimos e saques em sua conta corrente. Ausência de comunicação imediata do sinistro à instituição financeira para bloqueio do cartão, efetivado apenas após 8 (oito) horas do extravio. Responsabilidade do correntista pelo uso, guarda, proteção e conservação da senha e dados do cartão. Validade das contratações realizadas antes do bloqueio. Falha na prestação do serviço não configurada. Indevido o ressarcimento dos valores e indenização por dano moral. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO'. (TJSP; Apelação Cível 1044007-43.2018.8.26.0224; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2020; Data de Registro: 29/06/2020)

'RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C DANOS MORAIS.

Furto de celular. Transferências bancárias realizadas por aplicativo. Comunicação ao banco que ocorreu somente após a constatação das transações. Culpa exclusiva do consumidor, que exclui a responsabilidade do fornecedor de serviços (artigo 14, § 3º, II, do CDC). Sentença mantida, inclusive por seus próprios fundamentos, nos termos do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. RECURSO NÃO PROVIDO' (TJSP; Apelação Cível 1002795- 97.2018.8.26.0529; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2019; Data de Registro: 21/03/2019).

Por isso e como tão só cabível a indenização por danos materiais e morais na hipótese em que o banco, por negligência, permita a ocorrência do evento, no caso, não superada a prova da falha na prestação do serviço, ausente justa causa a permitir o acolhimento da demanda (inexigibilidade e sanção moral), a impor a improcedência da ação, arcando a parte autora, por decorrência da sucumbência, com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários de advogado fixados em 15% do valor atualizado da causa (art. 85, § 2º e 11 do CPC), mantida pelo mérito a r. sentença de Primeiro Grau, por seus próprios e jurídicos fundamentos, conforme o artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017.

Recurso não provido.

Des. Henrique Rodriguero Clavisio
3º Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	12	Acórdãos Eletrônicos	SERGIO GOMES	2A98048C
13	19	Declarações de Votos	HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO	2A98182F

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1001755-30.2024.8.26.0704 e o código de confirmação da tabela acima.