



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000442369

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027983-80.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante ANA LÚCIA MOREIRA LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº.: 1027983-80.2024.8.26.0562

Apelante: Ana Lúcia Moreira Lima

Apelado: Banco do Brasil S/A

Ação: Procedimento Comum - Bancários

Origem: Santos – 1ª Vara Cível

Juiz (a) de 1ª instância: Júlia Inêz Costa Galceran

Voto nº 3888

APELAÇÃO – BANCÁRIOS – Ação de indenização, pela qual a autora foi vítima de golpe bancário – Sentença de improcedência – Recurso da autora.

GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - Autora que se dirigiu ao caixa de autoatendimento e realizou as operações bancárias mediante orientações de suposto funcionário - Fortuito interno não reconhecido - Não incidência da Súmula 479 do C STJ - Evidente fragilização do sistema de segurança do banco causada exclusivamente pela correntista que digitou seus dados no caixa eletrônico – Responsabilidade que não pode ser imputada à conta do banco.

SENTENÇA MANTIDA – Recurso da autora desprovido, com majoração de honorários.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 202/211, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação de indenização ajuizada pela apelante **Ana Lúcia Moreira Lima** em face do apelado **Banco do Brasil S/A**.

A autora busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) é o caso de aplicação do

Código de Defesa do Consumidor, reconhecendo-se sua condição de pessoa hipervulnerável em razão de ser idosa; b) houve vazamento de seus dados pessoais pelo réu, permitindo a concretização de fraude bancária; c) as movimentações impugnadas fogem a seu perfil de consumo (fls. 214/233).

Tempestiva e anotada a concessão de gratuidade processual à autora (fls. 71), vieram aos autos contrarrazões (fls. 237/250).

É a síntese do necessário.

De início, diante da tempestividade gratuidade processual concedida ao autor, de rigor o conhecimento de seu recurso interposto, na forma do art. 1.010, § 3º, CPC.

Ausentes teses preliminares no recurso de apelação ou contrarrazões, passe-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013, “caput”, CPC.

No caso, trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais pela qual a autora informa que foi vítima do “golpe da falsa central telefônica”, resultando em desfalque financeiro em sua conta mantida junto ao banco réu no importe de R\$ 71 mil.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo a quo julgou improcedente a ação, sobrevivendo recurso pela parte autora.

Pois bem.

Em que pese o alegado pela autora, tenho que seu recurso não comporta acolhimento.

No caso, os narrados evidenciam ter sido a autora vítima do “Golpe da Falsa Central de Atendimento”, caracterizado pela ligação de terceiro estelionatário, passando-se por preposto da instituição financeira, que orienta a vítima a realizar procedimentos que, ao final, resultam em transferência de valores em favor de terceiros, empréstimos e pagamento de boleto. O golpe, que é aplicado das mais variadas formas, frequentemente é iniciado com a falsa informação de que o consumidor teria sido vítima de fraude anterior. O estelionatário, então, passa a orientar a vítima para que realize os procedimentos que, ao cabo, resultaram na concretização da fraude.

Foi esta a situação dos autos, conforme narrativa inicial, e em sede de boletim policial (fls. 42/44).

Analisando o conjunto probatório coligido aos autos, não há provas seguras que comprovem a participação de funcionário do banco ou vulnerabilidade no seu sistema de segurança, que tenham contribuído para a perpetração do golpe sofrido pela autora.

Segundo se infere dos fatos narrados pela requerente em sua inicial, resta claro que, acreditando estar realizando o cancelamento da operação, dirigiu-se ao caixa de

autoatendimento de sua agência e digitou seus dados em razão da orientação do fraudador, fato que culminou com a realização das diversas operações financeiras.

Com efeito, se houve vulneração ao sistema do banco, tal vulneração foi precedida pela atuação voluntária da autora que seguiu todas as orientações do fraudador ocasionaram as operações.

Aliás, deve ser ressaltado que não se trata de correntista que tem baixos rendimentos e movimentação bancária que levasse a necessidade do banco acionar algum tipo de mecanismo de segurança.

A celebração da avença foi efetivada de modo pessoal pelo correntista, através da aposição de senha junto a terminal de autoatendimento. Havia limite e autorização para contratação do empréstimo. As duas operações que se seguiram estão na linha de desdobramento aceitável de quem contrai empréstimo, quase sempre para saldar alguma dívida.

Deste modo, não há que se falar em responsabilidade civil do réu.

Plenamente caracterizado, assim, o chamado fortuito externo, porquanto a instituição financeira não tinha meios de evitar os fatos noticiados, os quais, aliados ao conceito do instituto em referência, excluem a responsabilidade objetiva do banco. Vale registrar que a boa-fé objetiva não é um padrão de comportamento atribuível apenas ao credor, mas,

indistintamente, a todos os partícipes da relação contratual (art. 422 do CC).

Também não se pode perder de vista que mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal, o que determina a necessidade da prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil; ou seja, no caso, a conduta do réu, como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que vincularam esse réu como fornecedor de serviço e o dever de previsão possível, observada a regra do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Oportuna a transcrição dos seguintes arestos do E. TJSP:

Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação reparatoria de danos materiais. Golpe da falsa central de atendimento e/ou do falso funcionário. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima e/ou terceiro. Excludente de responsabilidade da instituição financeira. Provimento. I. Caso em exame 1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que acolheu o pedido inicial para condenar o banco réu a restituir ao autor os valores

decorrentes das operações financeiras impugnadas. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se houve falha na prestação do serviço ou se os danos decorreram de culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro. III. Razões de decidir 3. Ausência de verossimilhança das alegações que impede a inversão do ônus da prova. Autor que não apresentou prova do fato constitutivo de seu direito. 4. Ausência de prova quanto aos números dos quais partiram o SMS e ligação recebidos, de que houve vazamento de dados sensíveis ou de que participava do programa de pontos da empresa Livelio. Autor, ademais, que já possuía os valores em conta, de modo que poderia, a qualquer tempo, dispor deles sem que isso representasse qualquer atipicidade. 5. Fortuito externo que enseja a aplicação da excludente de responsabilidade. Fato exclusivo da vítima ou de terceiros. Autor que, em um primeiro momento, acessou link recebido por SMS que remetia a site falso. Após, acreditando estar falando com gerente de sua conta, dirigiu-se a um terminal de autoatendimento e procedeu conforme orientações dadas pelo farsante. IV. Dispositivo 6. Apelação cível conhecida e provida. _____ Dispositivo relevante citado: CDC, art. 14, §3º, II. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação

*Cível nº 1002914-51.2023.8.26.0022. (TJSP;
Apelação Cível 1045742-25.2023.8.26.0002;
Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves;
Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo
Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional II
- Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro:
31/01/2025) – grifei*

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BOLETO
FALSO. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO.
INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO.
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO
EMEXAME Ação declaratória de inexistência de
débito, cumulada com pedido de indenização por
danos materiais e morais, além de antecipação de
tutela. Sentença de parcial procedência condenou
os réus Banco Santander S.A. e Aymoré Crédito,
Financiamento e Investimento S.A. a restituir ao
autor R\$ 4.500,00. Ação julgada improcedente em
relação a PagSeguro Internet S.A. e Serasa S.A. II.
QUESTÃO EMDISCUSSÃO 2. A questão em
discussão consiste em: (i) verificar a legitimidade
passiva das instituições financeiras; (ii) analisar a
responsabilidade das instituições financeiras e a
culpa exclusiva do consumidor; (iii) avaliar a
procedência dos pedidos de indenização por danos
morais e a exigibilidade do débito. III. Razões de*

Decidir 3. Afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva das instituições financeiras, considerando a teoria da asserção. 4. O autor foi vítima de golpe por meio de ligação e WhatsApp, canais não oficiais do banco, caracterizando fortuito externo. Boleto com erros grosseiros. Culpa exclusiva da vítima. IV. Dispositivo 5. Recurso da autora não provido. Recurso das requeridas provido. Sentença reformada para reconhecer a total improcedência da ação. (TJSP; Apelação Cível 1021575-25.2021.8.26.0224; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2025; Data de Registro: 03/02/2025)- grifei

APELAÇÃO DA AUTORA – SERVIÇOS BANCÁRIOS – PRETENSÃO REPARATÓRIA - Golpe do falso funcionário – Autora alega ter acessado site oficial da casa bancária a fim de contratar mútuo, sendo direcionada para atendimento via WhatsApp - Ausente comprovação, sequer indiciária, de que a autora de fato se utilizou de canal oficial do réu para contratar o crédito pretendido - Contrato que a autora acreditava ter selado está, evidentemente, fora dos padrões bancários - Acintosa inverossimilhança das

informações transmitidas por terceiro na direção de que o valor do empréstimo teria sido bloqueado pelo Banco Central, havendo necessidade de pagamentos para liberação – Pagamentos realizados em favor de terceira pessoa física, com conta mantida junto à Caixa Econômica Federal – Falta de cautela da autora que elimina a responsabilidade objetiva da instituição financeira – Fortuito externo – Exceção ao que preceitua a Súmula nº 479, do C. STJ – Incidência do art. 14, § 3.º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Sentença mantida - Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto - RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1006500-07.2023.8.26.0084; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional de Vila Mimosa - 1ª Vara; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025).

“Ação de indenização por danos materiais e morais. Terceiro fraudador entrou em contato telefônico com a autora dizendo ser funcionário do banco. Autora passou seus dados bancários, inclusive dados do 'token'. Transferências de dinheiro realizado por terceiro fraudador na quantia

total de R\$ 21.152,82. Culpa exclusiva da vítima. Sentença. Improcedência. Apelação. Fraude perpetrada por terceiro. Correntista que, por telefone, forneceu informações bancárias, inclusive as posições de “token”. Culpa exclusiva da vítima. Responsabilidade objetiva do réu afastada. Não aplicação da súmula 479 STJ, porque não se trata de fortuito interno. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (Apel nº 1016669-14.2017.8.26.0068, Rel. Des. Jonize Sacchi de Oliveira, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 14/09/2018).

“Responsabilidade civil Indenizatória Fraude no sistema de Internet Banking Danos materiais. 1. Exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, possibilitando o acesso de terceira pessoa a dados sigilosos (senha e Token) que foram utilizados para realização de transações em internet banking.” (Apel nº 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018).

Deste modo, indisputável ter havido o rompimento do nexa causal entre a conduta do réu e o prejuízo sofrido, pois os elementos dos autos demonstram que as

transações decorreram a partir da própria falta de cautela da autora.

Em outras palavras, tem-se pela ausência de falha na prestação dos serviços pelo réu, restringindo-se o narrado, em verdade, em culpa exclusiva da própria demandante, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, CDC.

Afastada a responsabilidade do réu, não há que se falar em condenação ao pagamento de danos morais ou materiais.

Destarte, tem-se que a r. sentença não comporta reforma, devendo ser mantida por seus fundamentos.

Vencida a autora neste grau recursal, majoram-se os honorários advocatícios para 15% do valor da causa, nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, observada a suspensão de exigibilidade prevista no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

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

JOÃO BATTAUS NETO

Relator