



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000445835

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028306-38.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA APARECIDA MARCILIO DE SANTANA (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 V (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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 4.384

APELAÇÃO Nº 1028306-38.2023.8.26.0007

APELANTE: MARIA APARECIDA MARCÍLIO DE SANTANA

APELADO: BANCO DO BRASIL S/A

COMARCA: SÃO PAULO – F. R. ITAQUERA

JUIZ(A): Luiz Renato Bariani Pérez

Contratos bancários. Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento. Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando transferências indevidas de valores. Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos. Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados. Ausência de ilícito por parte da ré. Culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora. Excludente de responsabilidade constatada. Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC. Culpa exclusiva de terceiro e da vítima. sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

A r. sentença (fls.112/116) cujo relatório se adota, julgou a pretensão da parte autora nos autos de ação de restituição de valores cumulada com dano moral nos seguintes termos do dispositivo: “*posto isto, julgo improcedentes os pedidos. A autora arcará com a integralidade das custas e despesas processuais. Sem honorários, dada a intempestividade da contestação. A exigibilidade do pagamento dos ônus sucumbenciais permanecerá, contudo, suspensa, em razão de a sucumbente ser beneficiária da gratuidade processual (f. 39), observado, no mais, o regime de cobrança do art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil. Transitada esta em julgado, remetam-se os autos ao arquivo, após feitas as devidas anotações e comunicações*”.

Inconformada a parte autora interpõe recurso de apelação (fls. 119/130), reiterando os pedidos iniciais e solicitando a reforma da sentença. No recurso, pleiteia a devolução da quantia de R\$7.400,00 indevidamente descontada, a fixação de indenização por danos morais no valor de R\$20.000,00, bem como a condenação do banco ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios

Contrarrazões em fls.134/149.

Parte apelante dispensada de recolhimento de preparo, por contar com gratuidade (fls. 39).

Não há oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 03 de abril de 2025.

É O RELATÓRIO.

O recurso não merece provimento.

Extrai-se dos autos que a parte autora ajuizou ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais, contra o Banco do Brasil S.A., buscando a condenação ao pagamento de R\$7.400,00 a título de danos materiais e R\$20.000,00 a título de danos morais. Alegou ser cliente do banco e que, em 26 de dezembro de 2022, recebeu uma ligação de alguém que se apresentou como funcionário da instituição, mas que, na verdade, era um golpista. Durante a ligação, foi informada de que seu cartão havia sido clonado e orientada a realizar o cancelamento e bloqueio do cartão em um terminal de autoatendimento. Ao verificar seu extrato bancário, constatou transferências indevidas para terceiros, sendo R\$4.480,00 via TED e R\$2.920,00 via PIX. Afirmou que registrou boletim de

ocorrência e, ao comparecer à agência para relatar e contestar as operações fraudulentas, foi informada por uma funcionária do banco de que haviam sido cadastrados nove dispositivos no ambiente de Internet Banking da autora, possibilitando autorizações financeiras em sua conta. Apesar disso, o banco recusou-se a devolver os valores alegando que a responsabilidade pela fraude seria da própria autora, o que, segundo ela, resultou em abalo moral significativo.

O feito foi julgado improcedente.

Efetivamente, a relação jurídica de direito material existente entre as partes tem natureza de consumo, portanto, aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor ao caso posto em julgamento, especialmente a que permite a inversão do ônus da prova a fim de facilitar a defesa dos interesses do consumidor em juízo (artigos 2º, 3º e 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90).

Outrossim, não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso, contudo, inegável a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, causa excludente de responsabilidade da casa bancária, nos termos do art. 14, § 3º, II, CDC.

Ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade dos bancos, inexistente nos autos prova do nexo causal a comprovar que realmente houve falha na prestação de serviços ou que o evento faça parte da teoria do risco profissional.

A fraude somente se aperfeiçoou por conduta de

terceiro furtador e da parte autora que seguiu as orientações passadas pelo telefone por pessoa que se passava por preposto do banco.

Nesse sentido, ponderou a r. sentença: *“De fato, a autora admite ter ido até o terminal de autoatendimento na tentativa de cancelar o cartão supostamente clonado. A negativa do banco (f. 24) esclareceu que, em verdade, a operação realizada pela autora em 26.12.2022 autorizou por QR code as movimentações fraudulentas. Ainda que os estelionatários tivessem acesso aos dados cadastrais da consumidora, incluindo nome, telefone, número do cartão, endereço, a autorização mencionada foi feita pela própria autora, com efetivo uso de senha pessoal e intransferível. Ao réu não incumbe a verificação das razões pelas quais a transferência foi feita, mas apenas de garantir ambiente de segurança suficiente à operação, o que foi efetivamente garantido, pois a movimentação dos valores só ocorreu pela própria autora, utilizando-se de sua senha”* fls. 113.

Em outras palavras, não ficou evidenciada qualquer falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, tendo em vista que as transferências impugnadas foram feitas após a parte apelada se dirigir ao caixa eletrônico e seguir as orientações fornecidas pelos fraudadores.

Todavia, é sabido que instituições financeiras legítimas não requisitam informações pessoais, senhas ou instruem seus clientes a realizarem procedimentos sem as devidas validações de segurança. Essa prática, seja por meio de ligações telefônicas, mensagens SMS ou outras formas de contato eletrônico, é amplamente reconhecida como inadequada e frequentemente associada a esquemas fraudulentos.

Ora, o golpe do qual a parte autora foi vítima não pode ser reputado como fortuito interno. A parte autora, ao seguir as orientações recebidas por ligação de pretenso funcionário do banco réu, seguiu as suas orientações solicitadas fornecendo dados pessoais que possibilitaram as transferências na sua

conta.

Além disso, considerando que os limites diários de transações previstos no contrato foram respeitados e não há evidências de que tais limites foram ultrapassados, não é possível exigir do banco a análise do perfil de gastos do cliente para cada operação realizada. Esses limites representam uma autorização prévia do correntista para a execução das transações, eliminando a necessidade de verificações adicionais sobre os hábitos financeiros do cliente.

Ademais, não há elementos nos autos que comprovem vazamento de informações ou falhas nos sistemas de proteção implementados pela instituição financeira ré.

Trata-se de um fortuito externo, ou seja, um evento alheio ao controle das instituições financeiras, afastando a possibilidade de responsabilização objetiva com base na teoria do risco da atividade. Nesse cenário, aplica-se a inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça ao caso, pois não foi identificada qualquer falha nos mecanismos de segurança adotados pela instituição financeira, tampouco a ocorrência de fortuito interno.

Assim, é evidente a ausência de vínculo causal entre a conduta do réu e os prejuízos alegados pela parte autora, impossibilitando a responsabilização civil da instituição financeira. Os danos sofridos pela parte autora decorrem unicamente da ação dos estelionatários, que a induziram em erro por meio de práticas fraudulentas. Cabe ressaltar que a parte autora não agiu com diligência necessária, as transferências foram destinadas a terceiros, e as instituições financeiras não solicitam a realização de operações via PIX em benefício próprio.

Por conseguinte, o pedido de indenização por danos morais também deve ser julgado improcedente, visto que não há base legal ou fática para imputar ao banco qualquer responsabilidade pelos danos alegados. Em razão da

ausência de falha por parte da instituição financeira, fica inviabilizado o pleito de reparação por danos morais.

Nesse sentido, ante a hipótese de excludente de ilicitude, tem-se por inexistente o nexo causal entre a conduta do banco e os danos experimentados pela parte autora quanto aos fatos narrados em sua peça inicial.

O prejuízo sofrido pela parte autora, portanto, em nada se relaciona com a atividade bancária desenvolvida pela parte apelada, o que rompe inexoravelmente o nexo causal entre o ato e o dano, excluindo a responsabilidade dos fornecedores de serviço bancário.

Sobre o tema, já decidiu este E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

RESPONSABILIDADE CIVIL e PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Indenização – Golpe do "Whatsapp" - Transferência de valores via PIX a contas de terceiros fraudadores – Culpa exclusiva da vítima – Inexistência de falha na prestação dos serviços da entidades financeiras apeladas – Precedentes deste Tribunal – Falta de nexo de causalidade entre o prejuízo do autor e os serviços prestados pelas corréis – Golpe foi praticado por terceiro e concluído por falta de cautela do autor que realizou as transferências sem antes verificar a veracidade das informações que lhe foram repassadas – Impossibilidade de responsabilização integral das entidades mantenedoras das contas destinatárias das transferências - Sentença preservada – Honorários recursais – Cabimento – Honorários advocatícios impostos ao autor apelante majorados de 10% para 15% sobre o valor da condenação, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000500-06.2022.8.26.0252; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão

Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ipaussu - Vara Única; Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024)

“Responsabilidade civil. Transações bancárias fraudulentas em conta corrente da autora após receber telefonema de suposta funcionária do réu informando a necessidade de atualização do sistema de proteção de seus computadores para acesso 'on line'. Disponibilização, pela própria demandante, de dados bancários sigilosos. Negligência do dever de guarda das informações. Aplicação da excludente de responsabilidade do banco demandado (art. 14, III, § 3º, do CDC) a afastar sua responsabilidade objetiva. Dever de indenizar os danos materiais postulados na inicial não configurado. Recurso improvido” (Ap nº 1000821-64.2017.8.26.0010, de São Paulo, 23ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. PAULO ROBERTO DE SANTANA, j. em 22.8.2017).

Diante desse contexto, ainda que, lamentavelmente, a parte apelante tenha sido vítima de um golpe, não é possível atribuir a responsabilidade à instituição financeira por se tratar de fortuito externo, o que basta para a manutenção da sentença em seus próprios termos e fundamentos.

ISSO POSTO, NEGÓ PROVIMENTO ao recurso de apelação da parte autora nos termos da fundamentação deste voto.

Não há possibilidade de majoração dos honorários advocatícios de sucumbência, considerando que não foram estabelecidos na decisão de primeira instância.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa ([art. 1.026, § 2º, do CPC](#)).

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator