



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000446820

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025993-40.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que são apelantes DINAURA MARIA MORRER VANI e JOSÉ CARLOS VANI, 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), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1025993-40.2024.8.26.0405

Apelantes: Dinaura Maria Morrér Vani, José Carlos Vani

Apelado: Banco do Brasil S.A.

Comarca: Osasco

Voto nº 10.503

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA.

“Golpe da falsa central de atendimento”. Alegação de transações fraudulentas e falha na prestação do serviço. Sentença de improcedência. Inconformismo dos autores. Criminoso se passando por preposto do requerido alertando sobre movimentação suspeita. Autora que confessa ter realizado transações em obediência às determinações dos criminosos. Transferência de valores efetuadas pelo demandante para conta de terceiro. Vítimas que concorreram para o dano não guardando cautelas devidas. Fato de terceiro. Instituição financeira que não poderia impedir a concretização do dano uma vez que a fraude foi perpetrada pelos próprios demandantes. Transações que não fogem ao perfil de consumo dos autores. Inexistência de nexo de

causalidade entre conduta do apelado com o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Recurso improvido.

Trata-se de ação proposta por Dinaura Maria Morrér Vanie e José Carlos Vani em face de Banco do Brasil S.A. alegando, em síntese, que são clientes do banco réu e que, em 03.02.2022, teria a coautora Dinaura recebido duas ligações de uma mulher, que se fez passar por funcionária das Lojas Americanas, a qual teria lhe informado a realização de duas compras em seu nome, o que foi por ela negado. Diante do ocorrido, alega que se dirigiu à agência do Banco Bradesco, do qual também é correntista, sendo surpreendida por outra ligação telefônica, agora de funcionário informando ser do setor de Seguro Contra Fraude Bradesco, o qual teria lhe passado orientações para resolver os problemas acima descritos. Na sequência, aduziu que ao acessar sua conta bancária mantida junto ao Bradesco, visualizou compras realizadas em seu nome, além de um empréstimo não contratado por ela. Aduz que o mesmo ocorreu ao verificar o extrato de sua conta mantida junto ao banco réu, em que verificou a ocorrência de várias transações realizadas

sem o seu consentimento. Alega que percebeu, então, que havia caído em um golpe. Pediu, no mérito, a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais pelos fatos narrados e à restituição dos valores indevidamente cobrados.

Sobreveio a r. sentença de fls. 173/180, que julgou o pedido improcedente condenando os autores ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Apelam os autores às fls. 183/189 alegando falha na prestação do serviço, ônus do apelado a comprovar a regularidade das transações, falha na segurança, ocorrência de danos morais.

Contrarrazões de apelação às fls. 195/203.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

Contudo, o recurso não merece provimento.

De rigor salientar que se aplica ao

presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se as transações objeto do pleito são ilegítimas e, assim sendo, se decorreram de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

O requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Pois bem.

No caso dos autos, em que pese a alegação de transações fraudulentas, não existem indícios dos fatos narrados, eis que o conjunto probatório não fornece subsídios para prestigiar a versão inicial apresentada pelos autores, que não cumpriram com o ônus que lhes competia para comprovar a verossimilhança de suas alegações.

À exordial, a confusa narrativa informa que a coautora foi surpreendida pelas transações impugnadas asseverando que não as realizou. Contudo, à fl. 21 o documento demonstra que a coautora foi induzida a realizar as transações. Tal informação é corroborada pelo relato contido no boletim de ocorrência de fl. 24, onde a coautora informa que seguiu orientações dos criminosos.

Tudo indica que a autora foi vítima de golpe conhecido como “golpe da falsa central de atendimento” pelo qual os criminosos em posse de dados pessoais da vítima ganham a confiança dela e se passam por prepostos das instituições financeiras induzindo a vítima a realizar transações ou franquear acesso ao seu dispositivo eletrônico para realização de transações.

Não se olvida que, em casos de fortuito interno, o banco responde objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores, e é cediço que a cada dia criminosos desenvolvem maneiras cada vez mais sofisticadas de empreender suas atividades, vitimizando consumidores e exigindo que os fornecedores de serviços bancários desenvolvam novas tecnologias e estratégias de prevenção contra fraudes.

No entanto, no caso em questão, os elementos apresentados pelo apelado não permitem que se estabeleça um liame entre o ocorrido e uma falha na prestação do serviço pela instituição bancária.

A conduta do consumidor foi determinante para o evento danoso. O fato exclusivo da vítima se concretiza na ausência de zelo quanto a segurança da operação bancária. Caberia a ela se assegurar da utilização de canais oficiais do apelado para verificação acerca da fraude, bem como para buscar o

auxílio necessário. Ademais, incontroverso que os próprios demandantes realizaram as transferências.

Importante observar que as transferências tiveram como beneficiários Daiany Evelyn Martins, Tiago Lopes Gomes e Ana C. Silva Nascimento. Tais beneficiários não guardam qualquer semelhança com algum possível destino vinculado à instituição bancária, o que deveria despertar a desconfiança no consumidor acerca da legitimidade do contato que recebera.

O nexo de causalidade entre conduta do banco e o dano também se interrompe no que concerne ao fato de terceiro. É certo que o prejuízo causado aos autores não dependeu da ingerência do réu. Como se observa, as operações foram realizadas pela coautora com aposição de senha pessoal. Sob tais circunstâncias, o requerido não poderia agir para impedir a fraude.

Quanto ao perfil de consumo, em que pese os requerentes terem juntado, às fls. 32/33, extrato de sua conta apenas do mês de fevereiro de 2022, é possível aferir que nesta conta há um histórico de diversas transações em valores vultosos, demonstrando que as transações objeto do pleito não fogem ao perfil do correntista.

Não há que se falar em bloqueio

preventivo das transações uma vez que os autores confessam que realizaram as transferências. Neste cenário não pode o cliente posteriormente alegar erro do banco ao não realizar o bloqueio, sob pena de comportamento evidentemente contraditório, com violação à boa-fé objetiva e à segurança jurídica.

Por fim, não há nos autos quaisquer elementos probatórios a apontar que o vazamento de dados que tenha possibilitado o golpe se originou da instituição bancária, não sendo possível imputá-la de qualquer falha neste sentido.

Isto posto, a hipótese é de incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando a responsabilidade da instituição financeira pela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, circunstâncias excludentes do nexo causal.

Por todo o exposto, acertada a r. sentença julgando improcedente o pedido.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

Direito do Consumidor. Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico e indenização por danos materiais e morais. Golpe de falsa central de atendimento. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima. Inexistência de falha na prestação do serviço bancário. Recurso não provido. I. Caso em exame 1. Recurso de apelação contra sentença que julgou improcedente a ação de declaração de nulidade de negócio jurídico e indenização por danos materiais e morais, movida por cliente que alega ter sido vítima de golpe. A autora realizou,

sob orientação de fraudadores, transações financeiras que resultaram em prejuízo. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade do banco recorrido pelas transações realizadas pela autora mediante orientações de terceiros que simularam ser representantes da instituição financeira. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, mas condicionada à presença de nexo causal entre a atividade da instituição e o dano sofrido pelo consumidor, conforme Súmula 479 do STJ. 4. A análise dos autos revela que as transações impugnadas decorreram de orientação de fraudadores externos, caracterizando fortuito externo, excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 5. Verifica-se que a autora contribuiu significativamente para a ocorrência do prejuízo ao atender a ligações de fraudadores, clicar em links desconhecidos e realizar operações orientadas por terceiros sem confirmação prévia. Tal conduta rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco e os danos sofridos. 6. Não há elementos nos autos que comprovem falha na prestação de serviços do banco recorrido, tampouco defeito na segurança dos sistemas bancários. IV. Dispositivo e tese 7. Recurso não provido. Tese de julgamento: "A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras não abrange prejuízos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros que configuram fortuito externo, sobretudo quando a conduta da vítima contribui de forma determinante para o resultado danoso." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1023756-78.2024.8.26.0002, Rel. Mendes Pereira, j. 26/11/2024. (TJSP; Apelação Cível 1011838-77.2024.8.26.0196; Relator Desembargador (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025).

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". Sentença de improcedência. Irresignação do demandante. Pedido de devolução de valores transferidos por força do "golpe da falsa central de atendimento". Descabimento. Transferências realizada por meio de ação voluntária e exclusiva do autor, levado a erro por terceiros, sem qualquer participação da instituição bancária. Impossibilidade de impedimento, pelo banco, das transações realizadas pelo cliente. Culpa exclusiva da vítima. Aplicação do disposto no art. 14, § 3º, II, do CDC. Precedentes jurisprudenciais. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados. (TJSP; Apelação Cível 1056428-76.2023.8.26.0002; Relator Desembargador (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau –

Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Não configurada, na hipótese, a responsabilidade objetiva do banco. Autora que contribuiu para o fato fraudulento. Culpa exclusiva da vítima. Contexto probatório dos autos favorece a tese do banco. Sentença de improcedência confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1003792-23.2024.8.26.0189; Relator Desembargador (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025).

APELAÇÃO. AÇÃO DE ANULAÇÃO DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. CONTROVÉRSIA. Insurgência recursal da autora, insistindo na falha na prestação de serviços da instituição financeira ré que não impediu a transação com notório desvio de perfil de consumo, nos termos da súmula 479, do C. STJ. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Configurada. Golpe da "falsa central", em que a autora não agiu com diligência mínima, viabilizando a fraude, ao transferir valores para conta de terceiro fraudador, sem conferir a idoneidade do destinatário. Ausência de indícios mínimos de contribuição da instituição financeira para a fraude. Ausência de indícios de falhas nos motores antifraude e de vazamento de dados pela instituição financeira. Nexo de causalidade não identificado. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004547-96.2024.8.26.0302; Relator Desembargador (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaú - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024).

Nestes moldes, nego provimento ao recurso.

Ante a sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração da verba sucumbencial para 11% do valor da causa.

Para fins de acesso aos Egrégios

Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator