



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000446796

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035577-79.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA SOPHIA BAMBIRRA MACHADO (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), são apelados FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e GUSTAVO XAVIER ARAUJO.

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 1035577-79.2024.8.26.0002

Apelante: M.S.B.M.

Apelados: Facta Financeira S.A., Gustavo Xavier Araujo

Comarca: São Paulo

Voto nº 10.515

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA.

“Golpe da falsa central de atendimento”. Autora que buscando realizar o distrato de contrato de empréstimo foi vítima de golpe depositando numerário a terceiro. Sentença de parcial procedência para condenar apenas o terceiro beneficiado ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Irresignação da autora buscando a condenação da instituição financeira. Ausência de falha na prestação do serviço. Autora que confessa ter realizado transação em obediência à orientação dos criminosos. Transferência de valores efetuadas pela demandante para conta de terceiro. Vítima que concorreu 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 por canal não oficial e tendo terceiro como beneficiário. Inexistência de nexo de causalidade entre conduta da apelada e 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 declaratória c.c. indenização por danos morais proposta por M.S.B.M., menor representada por Paloma Bambirra em face de Facta Financeira S.A. e Gustavo Xavier Araujo alegando, em síntese, que após regular contratação de empréstimo consignado com a instituição financeira, a parte autora entrou em contato com a requerida com a intenção de cancelar o empréstimo. Assevera que fora orientada a realizar o “estorno” dos valores para a conta do segundo requerido Gustavo Xavier. Informa que mesmo após o depósito realizado, a instituição financeira se nega a cancelar o empréstimo. Requer a declaração de inexistência do débito, além da repetição em dobro das parcelas descontadas e indenização por danos morais.

Sobreveio a r. sentença de fls.

226/233 que julgou o pedido da seguinte forma:

Improcedente em relação a Facta Financeira S.A., condenando a autora ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade processual.

Procedente em relação a Gustavo Xavier Araújo, condenando o requerido ao pagamento de danos materiais no importe de R\$ 14.955,00, atualizado pela tabela prática do TJSP desde o desembolso e com juros de mora desde a citação. O corréu também foi condenado ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$10.000,00 com correção monetária e juros de mora desde a publicação da sentença. O corréu arcará com honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apela a autora às fls. 236/252 alegando falha na prestação do serviço, vazamento de dados, ocorrência de desconto indevidos, exercício de arrependimento e boa fé no depósito do valor, ocorrência de danos morais.

Contrarrazões de apelação às fls. 284/285.

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 houve falha na prestação serviço por parte do banco réu.

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 auferir 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 que a autora diligenciou corretamente a fim de realizar o distrato no que se refere ao contrato de empréstimo, não existem indícios dos fatos narrados, eis que o conjunto probatório não fornece subsídios para prestigiar a versão inicial apresentada pela autora, que não cumpriu com o ônus que lhe competia para comprovar a verossimilhança de suas alegações.

A autora deixou de juntar qualquer documentação que demonstrasse o contato e a negociação do distrato juntamente com a instituição financeira.

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 furto 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 pela apelante não permitem que se estabeleça um liame entre o ocorrido e uma falha na prestação do serviço pela instituição financeira.

A conduta da consumidora 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 realização do distrato. Ademais, incontroverso que a

própria demandante realizou a transferência.

Importante observar que a transferência teve como beneficiário “Gustavo Xavier Araujo”. Tal beneficiário não guarda qualquer semelhança com algum possível destino vinculado à instituição bancária, o que deveria despertar a desconfiança na consumidora 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, a operação teve como destinatário terceiro não vinculado à instituição financeira e a autora deixou de comprovar que o contato se deu por canais oficiais. Sob tais circunstâncias, o requerido não poderia agir para impedir a fraude.

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 parcialmente procedente 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.

Diante do decidido, impõe-se a majoração da verba sucumbencial para 11% do valor da causa, observada a gratuidade processual.

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