



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000198505

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000505-17.2025.8.26.0157, da Comarca de Cubatão, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL, é apelada MARIA APARECIDA GOMES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 10 de março de 2026.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000505-17.2025.8.26.0157

(Processo de origem nº 1000505-17.2025.8.26.0157)

Apelante Banco Mercantil do Brasil

Apelado Maria Aparecida Gomes (Justiça Gratuita)

Comarca Cubatão – 3ª Vara Judicial

Voto nº 52271

Apelação – Ação indenizatória – Transações em conta corrente não reconhecidas – Empréstimos e transferências bancárias via PIX – Responsabilidade da instituição financeira – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta (fato do serviço e vício do serviço) – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do réu – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Suposta conduta negligente que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa à questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Operações ocorridas mediante uso de senha pessoal e intransferível, e validação através de fatores de autenticação – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – “Golpe do presente falso”, com captura de selfie – Descumprimento do dever de cautela pelo titular da conta/plataforma, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do demandado – Eventual análise do perfil do correntista – Mera liberalidade do fornecedor – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido – Falha na prestação de serviços não constatada – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida.

Recurso provido.

Vistos.

A r. sentença de fls.306/310 julgou parcialmente procedente a ação declaratória e indenizatória para, declarar a inexistência e a nulidade dos seguintes contratos: a) Empréstimo Consignado nº 808.520.840; b) Empréstimo Consignado com saque nº 808.523.642; c) Cartão de crédito - RMC nº 341.739; d) Cartão de crédito - RCC nº 341.740, tornando definitiva da tutela de urgência para impedir que o réu realize quaisquer descontos no benefício

previdenciário ou na conta corrente da autora com base nos contratos ora declarados nulos, condenando o réu a restituir à autora, em dobro, todos os valores que foram debitados de seu benefício previdenciário ou de sua conta corrente a título de pagamento das parcelas dos contratos anulados, devidamente corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a data de cada desconto indevido, e acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir da data desta sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação, autorizado o levantamento em favor do banco réu do valor depositado em juízo pela autora (fls. 65-66), como forma de restituir o saldo remanescente dos créditos fraudulentos, sendo que, eventuais diferenças entre o valor creditado em favor da autora e o montante subtraído pela fraude e já descontado pelo réu deverão ser apuradas em fase de liquidação de sentença, admitida a compensação, arcando o banco réu exclusivamente (em razão da sucumbência em parte mínima da autora) com o pagamento da integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios no importe de 15% sobre o valor total da condenação.

Apela o banco réu (fls.314/330) pretendendo a reversão do julgado, sob o fundamento de que a r. sentença desconsiderou elementos probatórios robustos constantes nos autos, que comprovam de forma inequívoca a legalidade e regularidade das contratações, notadamente que os contratos impugnados foram realizados com a utilização de senha pessoal e intransferível da parte autora, além de sua identificação biométrica, sendo certo que a quantia oriunda das contratações foi creditada no mesmo dia, não havendo qualquer alegação de extravio de cartão ou vazamento de dados bancários por parte da autora, tudo a evidenciar a regularidade do procedimento e a ausência de vício de consentimento. Ressalta o fato de a parte autora, ao receber em sua conta bancária quantia significativa, não ter adotado qualquer medida para verificar a origem do depósito, tampouco demonstrado intenção de devolvê-lo, mesmo tendo ciência de que o valor não lhe pertencia, quando os contratos foram firmados, o que demonstra clara negligência de sua parte quanto à verificação da regularidade dos valores creditados em sua conta. Acresce que todas as etapas do processo de contratação foram acompanhadas de informações claras e precisas, sendo inclusive enviadas mensagens de texto com os dados do contrato ao número vinculado à titular da conta, o que reforça a transparência e a boa-fé objetiva na relação contratual, de modo que não existem dúvidas de que é do consumidor a responsabilidade pelo uso dos dados de sua conta, bem como sigilo de sua senha, motivo pelo qual não há como imputar ao Banco Réu a responsabilidade por saques e transações feitas com a utilização destes elementos, devendo ser reconhecida a validade e regularidade dos contratos firmados, afastando-se a declaração de nulidade dos mesmos. Aponta, ainda, a inocorrência dos danos morais alegados, seja em virtude da regularidade dos contratos que afasta qualquer falha na prestação de serviços, seja porque ausente nexos causal e prova de dano moral efetivo, de modo que deve ser afastada a condenação imposta, senão reduzida com base nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a impedir o enriquecimento sem causa da parte autora, afastando-se também a repetição de quaisquer valores, já que os descontos foram

legítimos. Postula a improcedência da ação e a inversão do ônus sucumbencial, ficando prequestionados todos os dispositivos legais mencionados em suas razões recursais.

Recurso em ordem, recebido e com resposta (fls.336/334).

É o relatório.

A presente demanda foi ajuizada pela parte autora, sob os seguintes fundamentos: “(...) 1. A Requerente informa que é pensionista e recebe o benefício do INSS, sob nº 202.005.395-5, junto ao Banco Mercantil do Brasil S/A. 2. A Requerente é idosa, possui 69 anos de idade, cursou apenas a 2ª série do ensino fundamental, além do mais não possui conhecimento para movimentar a conta bancária através do aplicativo da referida instituição financeira, bem como, nega ter cadastrado chave para utilizar o pix. 3. Esclarece a Requerente que no dia 18 mês de dezembro de 2024, por volta das 17:30h. estava em sua residência quando um rapaz desconhecido de aproximadamente 22 anos de idade, parou a motocicleta em frente à sua residência e a chamou pelo nome, ao atendê-lo, ele informou ser entregador e que estava no local para realizar a entrega de uma encomenda da SHOPEE. 4. Ato contínuo, o rapaz, ao lhe entregar um pacote, afirmou que deveria fotografá-la para a comprovação da entrega, ocasião em que mesmo sem o seu consentimento a fotografou. 5. Cabe salientar que em nenhum momento informou seus dados pessoais ao terceiro desconhecido ou senha de sua conta bancária. 6. No dia 02/01/2025 a Requerida se dirigiu à agência do Banco Mercantil do Brasil, localizado neste Município, com a intenção de receber o benefício previdenciário, ocasião em que foi informada pela funcionária da instituição financeira que não seria possível realizar o saque de qualquer valor devido a descontos realizados em seu benefício em razão de empréstimos consignados realizados pela Requerente. 7. Na mesma data a Requerente se dirigiu ao Distrito Policial e registrou o boletim de ocorrência nº AB3879-01/2005, a fim que de o os fatos fossem investigados. 8. Ao verificar o extrato da conta corrente nº 0666/01.035.522-8, de sua titularidade de, se deparou com os seguintes movimentações (comprovantes anexos): □ 01 empréstimo consignado referente ao contrato: 808.520.840, no valor de R\$ 21.886,82 (vinte e hum mil, oitocentos e oitenta e seis reais e oitenta e dois centavos); □ 01 empréstimo imediato referente ao contrato nº 808.523.642, no valor de R\$ 3.001,64 (três mil, hum real e sessenta e quatro reais); □ 02 empréstimos relativos ao cartão de crédito consignado com saque referente aos contratos: 341.739, no valor de R\$2.319,43 (Dois mil, trezentos e dezenove reais e quarenta e três centavos) e 341.740, no valor de R\$2.319,43 (Dois mil, trezentos e dezenove reais e quarenta e três centavos), totalizando: R\$4.638,86 (quatro mil, seiscentos e trinta e oito reais e oitenta e seis centavos), (comprovantes anexos). Valor total: R\$ 65. 479,68. Ainda, para surpresa da Requerente, foram realizadas 07 (sete) transferências bancárias via PIX, num total de R\$7.989,92 (sete mil, novecentos e oitenta e nove reais e noventa e dois centavos) através da chave PIX desconhecida, para SHPP BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇO chave pix:13976032976, bem como, pagamento de seguro prestamista (comprovantes anexos). TOTAL: R\$21.441,52. 1. Conforme explanação acima, o total de contratos soma a quantia de R\$65.479,68 (sessenta e

cinco mil, quatrocentos e setenta e nove reais e sessenta e oito centavos). 2. O total de transferências via pix realizadas, soma um valor de R\$21.441,52. (vinte e um mil quatrocentos e quarenta e um reais e cinquenta e dois centavos)). 1. Ocorre que a Requerente nas datas supramencionadas não solicitou qualquer empréstimo junto à Requerida, bem como, desconhece os destinatários das transferências realizadas via pix. 2. Desconhece a quantidade de parcelas para pagamento dos empréstimos, a aplicação dos juros e o valor a ser pago. 3. Ante a negativa da Requerida em apresentar uma solução administrativa, não restou alternativa a Requerente a não ser se socorrer ao Poder Judiciário. (...)" (fls.02/05).

A parte ré, por sua vez, contestou o feito (fls.71/94) sustentando a regularidade das operações, realizadas por meio eletrônico mediante utilização de credenciais válidas da parte autora como seu login e sua senha pessoal e intransferível, tendo ainda recebido em sua conta bancária a integralidade dos valores contratados. Colacionou os documentos de fls.95/135 e 199/203.

Seguiu-se, então, a apresentação de réplica pela parte autora (fls.282/298), sendo que, instadas as partes a especificarem provas, ambas manifestaram desinteresse na instrução (fls.302/304 e 305).

O feito foi, então, sentenciado, reconhecendo o duto sentenciante a parcial procedência da ação, daí se insurgindo a parte ré pela presente via recursal.

Com razão o apelo.

A despeito dos fundamentos expostos na exordial, verifica-se dos autos que as alegações da parte autora, notadamente aquelas relacionadas ao desconhecimento das operações, carecem de verossimilhança ou demonstração mínima (superada, assim, eventual possibilidade de inversão do ônus probatório), não tendo a parte autora se desincumbido do ônus a que refere o artigo 373, inciso I, do CPC.

Como se nota, a narrativa dos fatos trazidas na petição inicial tem sua gênese no dia 18/12/2024, momento em que a autora admite ter sido abordada em sua própria residência por terceiro desconhecido que, se denominando entregador, afirmou estar no local para realizar entrega de uma encomenda da Shopee, encomenda esta que a autora jamais afirmou ter realizado ou estar aguardando a entrega. Na referida ocasião, afirma que o rapaz, ao lhe entregar o pacote, disse que deveria fotografá-la para a comprovação da entrega, quando, então, a fotografou sem seu consentimento.

Não foi por acaso que tal fato, que aparentemente não guardaria qualquer nexos causal com os alegados problemas relacionados à conta bancária da parte autora, foi detalhadamente descrito no proêmio da petição inicial.

De fato, o boletim de ocorrência colacionado pela parte autora às fls.49/50 traz mais detalhes sobre o ocorrido ao narrar: “(...) Comparece

nesta unidade policial a vítima MARIA APARECIDA GOMES, relatando que, no dia 18/12/2024, por volta das 17h30min, estava na sua casa na Rua Doutor Oswaldo Martins de Oliveira, 120, Parque Fernando Jorge, na cidade de Cubatão, quando um rapaz jovem, de aproximadamente 22 anos de idade, magro, de cor parda, com 1m75cm de altura, parou a motocicleta em frente à sua moradia e a chamou pelo nome, no portão. Ao atendê-lo, o rapaz disse que era entregador e que estava ali para entregar uma encomenda de cortesia em nome da empresa SHOPEE. Ao contínuo, o suposto entregador afirmou que para concluir a entrega da encomenda, seria necessário tirar uma foto do rosto de MARIA APARECIDA para comprovação deste ato. No dia 02/01/2025, a vítima foi até o BANCO MERCANTIL no intuito de receber a sua pensão, e lá foi informada por um funcionário da instituição que não seria possível realizar o saque de qualquer valor, em virtude de descontos realizados para o pagamento de empréstimos consignados realizados em seu nome. Afirma que tal informação lhe causou espanto, uma vez que não contratou qualquer empréstimo. Na referida instituição bancária, recebeu a orientação para registrar o presente boletim de ocorrência. Esclarece que não se recorda da cor, modelo e nem a placa da motocicleta utilizada pelo suposto entregador. Afirma, ainda, que a sua casa não possui sistema de monitoramento. (...)

Como se nota, dois fatos se destacam como discrepâncias entre a versão dos fatos trazida na exordial e no referido boletim de ocorrência: a autora aceitou receber encomenda que não tinha realizado a título de “cortesia”, bem como não mencionou nenhuma oposição à captura de sua “selfie” ou foto do rosto, apenas aceitando por se tratar de conclusão da entrega de tal “encomenda”.

Cuida-se de clara assunção de risco no contexto do golpe de intrincada engenharia social amplamente conhecido e divulgado ao público como “golpe do presente falso”, “golpe do entregador” ou “golpe do falso delivery”, “golpe da falsa entrega” ou simplesmente “golpe da entrega”, existindo ainda outras denominações como “golpe do chocolate fino”, variações do mesmo “modus operandi” de terceiros fraudadores que se valem da colaboração e assunção de risco por parte do cliente bancário para lograr seus objetivos.

Em verdade, a própria parte autora assumiu o risco dos fatos ocorridos ao acreditar em terceiro que necessitaria de fornecer suas informações biométricas através de selfie para fazer jus ao recebimento de suposto presente ou cortesia, assim o fazendo voluntariamente.

Nesse cenário, não há falar-se em responsabilidade civil do apelado, vez que, pela narrativa constante da inicial, e sobretudo pelos demais desdobramentos fáticos, explicitados na contestação, a hipótese retrata culpa exclusiva de terceiros (ou da própria vítima), não se vislumbrando falha na prestação de serviços pelo recorrido, sendo certo que eventual atuação de fraudadores ou estelionatários, nesse contexto (permissão ou facilitação pela parte autora de acesso à conta/plataforma justamente mediante utilização de selfie para biometria facial), configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade das instituições financeiras envolvidas, consoante leitura *a contrario sensu* da Súmula 479 do 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.”

De outro lado, também não há nexos causal entre a conduta do banco requerido e o resultado da ação danosa de terceiros, e isso porque, nos casos como o presente, é necessário que fique estabelecida a existência do nexo causal entre o fato narrado e os danos reclamados, o que não resta evidente *in casu*, sobressaindo como singularidade da questão, que os fatos se deram sem o comprometimento do sistema de segurança do recorrido (repita-se, os empréstimos e transferências foram realizados com *login*, senha e fatores de autenticação legítimos da parte autora), caracterizado, assim, o chamado fortuito externo, vez que o recorrido não tinha meios de evitar os fatos noticiados na petição inicial, os quais, aliados ao conceito de fortuito externo, excluem a responsabilidade objetiva.

Considerando, assim, que as transações foram realizadas eletronicamente mediante senha, com validação de *login* e fatores de autenticação (*selfie*), dizendo respeito a pretensão à indenização – danos materiais e morais – por fraude, quanto à responsabilidade do apelado, forçosa a observância da regra dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, com a limitação de obrigação do recorrido pela prática dos atos vinculados aos serviços que prestam, *fato do serviço* e *vício do serviço* (vide: artigo 927, parágrafo único, do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC).

Isso quer dizer a prova necessária de negligência do requerido, por inobservância da regra de cuidado e dever de segurança, cuja conduta, pela relação de causa e efeito, tenha dado causa ao evento danoso a que refere a parte autora, observada a regra do artigo 927 do Código Civil, pela qual aquele que, por ato ilícito (vide: artigos 186 e 187 do Código Civil) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo, bem como que, conforme a regra do parágrafo único desse artigo, nos casos especificados em lei, a obrigação de reparar independe de culpa ou, quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco aos direitos de outrem, o que significa, nas relações relativas à prestação de serviços, que a responsabilidade da fornecedora é objetiva, pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta, com o acréscimo, no caso, da regra da Súmula 479 do STJ (inaplicável ao caso, conforme destacado acima, por se tratar de fortuito externo).

Então, e como limitada a responsabilidade do recorrido, no caso, isso significa a prova do nexo de causalidade, vale dizer, do liame entre a conduta do apelado e do resultado, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilização 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 desviada do requerido, como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que se vinculou o banco, como fornecedor de serviço, e o dever de previsão possível.

E, em relação a isso, quanto à conduta do requerido, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, é fato a ausência do nexos causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação de indenizar, observada a delimitação do enunciado à hipótese alcançada pelas situações específicas, vale dizer, *fortuito interno*, de modo que não se tem por presente, na hipótese, os pressupostos de sua incidência, anotada a regra do artigo 393 do Código Civil, por se dar o evento danoso por conduta própria do usuário do serviço em ação estranha à atividade da instituição financeira.

Confira-se a diferenciação do *fortuito interno* do externo feita por Sérgio Cavalieri: *“Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, §3º, I).”* (in Programa de Direito do Consumidor, São Paulo, Atlas, 2008, p. 256/7).

No caso, tem-se como fato da causa que tudo o quanto narrado teria ocorrido para além do âmbito de atuação do banco réu, posto que, como confessado na própria inicial, houve a fragilização do sistema de segurança pela parte autora (vítima do *“golpe do presente falso”*), mediante fornecimento de selfie ou foto do rosto, viabilizando, assim, a atuação fraudulenta de terceiros, reafirmada a natureza das operações questionadas, permitindo acesso a *login*, senha e validação através de fatores de autenticação (*selfie* capturada no momento da entrega do *“presente”*).

No caso em tela, tem-se que a parte autora foi vítima de golpe praticado por terceiro, que, mediante ardil, capturou sua imagem facial e valendo-se de seus dados pessoais e bancários, os quais foram utilizados para a contratação de empréstimos e realização de diversas transações financeiras.

Embora se reconheça a existência da fraude e o evidente transtorno causado à parte autora, é preciso destacar que não restou demonstrada qualquer falha imputável à instituição financeira.

A conduta da parte autora contribuiu decisivamente

para o êxito do golpe, ao permitir, sem cautela, a aproximação do fraudador e o fornecimento de dados sensíveis – no caso, sua imagem facial – elemento que, nos dias atuais, pode ser utilizado para autenticação de transações digitais, especialmente via reconhecimento facial.

É público e notório o aumento exponencial de fraudes bancárias por meios digitais, inclusive com uso de engenharia social. Em razão disso, o consumidor deve adotar medidas mínimas de autoproteção, como verificar a procedência de entregas não solicitadas e, principalmente, não fornecer dados ou imagens pessoais sem qualquer critério, especialmente no contexto de relações bancárias.

Neste ponto, cumpre destacar que não há nos autos qualquer prova de que o banco tenha agido com negligência ou que tenha falhado na adoção de medidas de segurança razoáveis e adequadas à realidade atual. Ao contrário, observa-se que, assim que a parte autora comunicou os fatos, o banco adotou protocolos internos e orientou a lavratura de boletim de ocorrência.

Portanto, diante da ausência denexo causal entre a conduta do réu e os danos sofridos, bem como da existência de culpa exclusiva da parte autora e de terceiro – elemento que rompe o liame necessário à configuração da responsabilidade objetiva do fornecedor –, aplica-se ao caso o disposto no artigo 14, §3º, inciso II, do CDC, segundo o qual o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar que o defeito inexistiu ou que o dano decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Sendo assim, ausente a caracterização de falha na prestação do serviço.

Então, além de não provado onexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta do banco réu e o resultado referido pela parte autora e, que explicita relação de causalidade, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade, qual seja, culpa exclusiva da vítima, por conta de conduta pessoal e voluntária, limitando a responsabilidade do fornecedor (objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados aos serviços que prestam – *fato do serviço*, artigo 14 do CDC e *vício do serviço*, artigo 20 do CDC), com o acréscimo da também limitação de responsabilidade a fortuito interno a que refere a Súmula 479 do STJ, de modo que, assumindo o demandante, por ato próprio e voluntariedade de sua conduta, isso afasta a responsabilidade do recorrido, presente a causa excludente de responsabilidade, cabendo ao apelante buscar se ressarcir dos terceiros causadores do dano, com seu acionamento em juízo criminal e cível.

Nesse contexto, oportuna a transcrição do entendimento fixado pelo C. STJ quanto à matéria (fortuito externo), em sua Jurisprudência em Teses: “*Edição n. 161 – Direito do Consumidor V: “7) A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe*

04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019.”.

No mesmo sentido, precedentes deste E. Tribunal: *“DIREITO DO CONSUMIDOR – Contratos de Consumo – Bancários - Empréstimos Consignados - Ação declaratória de inexistência de contratos c/c repetição de indébito e indenizatória por danos morais – Sentença de procedência – Alegação de falha na prestação de serviços bancários que permitiu a efetivação de transações fraudulentas – "Golpe do falso presente" ou "Golpe do entregador" – Autora que, após receber pacote de origem e remetente desconhecida, que seria presente, permitiu a fotografia de sua face, mas nega ter fornecido dados pessoais e financeiros a terceiros ou ao entregador do presente – Negativa que não subsiste diante das operações bancárias que se sucederam e abertura de conta em nome dela noutro banco e que recebeu transferências – Operações efetuadas mediante utilização de canal de "internet banking" – Culpa exclusiva da vítima caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II) a obstar incidência da Súmula STJ 479 – Subsistência dos contratos bancários – Transações via PIX que tiveram por destino conta em nome da própria autora e conta no próprio réu a obstar fosse acionado mecanismos de segurança bancária – Indenização material e moral indevidas – Ação improcedente – Decaimento exclusivo da parte ativa – Sentença substituída - Recurso do réu provido e recurso da autora desprovido.”* (Apel nº 1003202-96.2025.8.26.0161, Rel. Des. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado do TJSP, j. 23/10/2025).

“AÇÃO INDENIZATÓRIA. Transferência bancária por PIX contestada pela parte autora. Sentença de procedência parcial, reconhecendo a culpa concorrente e determinando que a parte ré restitua metade do valor descontado a esse título, indeferida a indenização por danos morais. Irresignação de ambas as partes. Cabimento apenas do apelo do banco, no mérito. Impertinente a preliminar suscitada pelo réu de incongruência entre o dispositivo da r. sentença e a sua fundamentação. D. Juízo de origem que deixou expressamente consignado que a condenação deve se dar à metade do valor indicado na petição inicial. Afastada igualmente a preliminar de ilegitimidade passiva da instituição bancária, a quem é imputada falha na prestação de serviços. Pertinência subjetiva caracterizada. O CDC é aplicável à hipótese em exame. Incabível, porém, a inversão do ônus da prova, tendo em vista a ausência de verossimilhança das alegações da parte autora. Conjunto probatório dos autos que demonstra não ter restado evidenciada a falha na prestação de serviço do requerido, mas, sim, a negligência e a culpa exclusiva da própria correntista. Inteligência do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Sociedade civil requerente que, confessadamente, forneceu senha da conta bancária de sua titularidade, pessoal e intransferível, a terceiro, ainda que de sua confiança, não se

podendo afirmar, com segurança, portanto, que o PIX não tenha sido realizado por quem detinha o acesso à conta. Afastada a responsabilidade do banco pela metade do valor das operações impugnadas. Autora que deve responder pela integralidade dos danos, de modo que prejudicada sua insurgência recursal a respeito. Sentença reformada. Ação julgada improcedente, distribuídos os ônus de sucumbência exclusivamente em desfavor da autora. Recurso da parte ré provido, afastadas as preliminares, e prejudicado o da autora.” (TJSP; Apelação Cível 1007521-97.2021.8.26.0048; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2022; Data de Registro: 31/08/2022).

“INDENIZAÇÃO. Transferência bancária via pix não reconhecida pela correntista. Caso em que, apesar de não constar na inicial, no boletim de ocorrência juntado aos autos a autora confirma que seguiu as orientações do estelionatário, de "entrar no pix e digitar o CPF do fraudador" e que, após realizar a transferência, desconfiou e ligou na agência, quando descobriu que tinha caído em um golpe. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada ao banco. Pretensão indenizatória indevida. Sentença reformada para julgar a ação improcedente. RECURSO DO RÉU PROVIDO e NÃO CONHECIDO O DA AUTORA, por prejudicado.” (TJSP; Apelação Cível 1038568-73.2021.8.26.0506; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2022; Data de Registro: 02/08/2022).

No mais, também não cabe qualquer alegação no sentido de que era obrigação do requerido não ter aprovado as transações efetuadas conforme o perfil do correntista, visto que a providência reclamada, quando realizada, constitui liberalidade do fornecedor, não o vinculando ou obrigando, sendo certo que a análise do perfil do cliente implica prestação de serviço e, portanto, custos ao prestador.

Relevante destacar que a vinculação do fornecedor se limita aos serviços que presta e quanto ao avençado entre as partes contratantes, de modo que, se a análise de transações a partir do perfil do correntista não está nos limites do vínculo a que se obrigou o requerido, limitada a atuação nesse sentido à mera liberalidade, visando a auxiliar o cliente na prática de suas transações, não significando obrigar o prestador a esse serviço.

Pondere-se, ainda, que instituídos em contrato os limites para as transferências, não se pode exigir do requerido a verificação quanto ao enquadramento das operações no perfil de gastos do correntista, vez que o estabelecimento de limitações diárias para movimentações por sistema eletrônico constitui prévia autorização à instituição financeira para acatamento de ordens, sem questionamento acerca do perfil habitual.

A esse respeito, já se decidiu: *“Há de se verificar que não há nos autos nada que comprove que as compras realizadas pelos fraudadores saíram substancialmente da média do consumo do cartão do autor. E, ainda que*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

assim não fosse, estando dentro do limite estabelecido entre as partes (cliente e instituição financeira), a compra será realizada. Portanto, no caso dos autos, pelo tanto que já se viu, nem de longe é possível dizer de culpa imputável ao Banco, mas sim do próprio autor, cabendo-lhe suportar os consequentes prejuízos.” (TJSP; Apelação Cível 1002212-58.2019.8.26.0568; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São João da Boa Vista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2020; Data de Registro: 18/06/2020).

Daí que, diante da conclusão de que a responsabilidade do requerido foi elidida, pela culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro, ausente o nexo causal, não há que se falar em falha na prestação de serviços e, por isso, tampouco em inexigibilidade dos valores e condenação do recorrido ao ressarcimento dos danos (materiais e morais) resultantes dos eventos suscitados.

Por tais motivos, se impõe a reforma da r. sentença recorrida para julgar improcedente a ação, revertido o ônus sucumbencial em desfavor da parte autora que arcará com a integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios no importe de 11% do valor da causa, já nos termos do art. 85, §11 do CPC, observado o art. 98, §3º do referido diploma legal.

Dá-se provimento ao recurso.

Des. Henrique Rodriguero Clavisio
Relator