



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000126381

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000606-55.2024.8.26.0459, da Comarca de Pitangueiras, em que é apelante ROZIMARA CASSINELLI OLIVATO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000606-55.2024.8.26.0459

(Processo de origem nº 1000606-55.2024.8.26.0459)

Apelante Rozimara Cassinelli Olivato (Justiça Gratuita)

Apelado Banco Bradesco S/A

Comarca Pitangueiras – 1ª Vara Judicial

Voto nº 52391

Indenizatória por danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – 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 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – 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 – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de contato via Whatsapp e ligação fraudulenta com subsequente instalação de aplicativos de terceiros e transferência voluntária de quantias via PIX a terceiros que não o banco réu – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível e/ou autenticação via biometria por reconhecimento facial – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço – Ação improcedente – Sentença mantida RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Honorários majorados em observância ao art. 85, §11 do CPC.
Recurso não provido.

Vistos.

A r. sentença de fls.234/238 julgou improcedente a ação declaratória, para condenar a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios no importe de 10% do valor atualizado da

causa, com fulcro no art. 85, §2º do CPC, observado o art. 98, §3º do referido diploma legal.

Apela a parte autora (fls.241/248) pretendendo a reversão do julgado, sob o fundamento de que a interpretação dada à responsabilidade do Banco Apelado não se coaduna com o entendimento consolidado dos Tribunais Superiores acerca da responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de fraudes bancárias, consolidada na Súmula 479 do C. STJ, sobretudo nas relações de consumo como a ora em análise, de modo que, mesmo que a fraude seja praticada por terceiro, se ela ocorrer no contexto da atividade bancária e se aproveita de vulnerabilidade do sistema ou da confiança do cliente na instituição, a responsabilidade é da instituição financeira e, por consequência, o golpe da falsa central, onde o fraudador se utiliza de informações que deveriam ser sigilosas e simula um atendimento bancário, insere-se perfeitamente no conceito de fortuito interno. Ressalta que a alegação de que a Apelante teria, supostamente, "participado ativamente" do processo fraudulento, como alegado na r. sentença, não afasta a responsabilidade do banco Apelado, porquanto a vulnerabilidade da consumidora, especialmente em golpes que exploram a engenharia social e a confiança na instituição financeira, é um fator que não pode ser ignorado, de modo que a responsabilidade somente poderia ser afastada em caso de culpa exclusiva da vítima, o que não ocorreu, já que houve culpa concorrente, na medida em que o banco apelado permitiu que o fraudador tivesse acesso informações pessoais da apelante, em violação grave da LGPD, e simulasse um atendimento bancário, demonstrando falha em seus mecanismos de segurança e no dever de diligência, além de não impedir transações que destoam do perfil de consumo de seus clientes. Ressalta que a apelante sofreu prejuízo material no importe de R\$14.800,00 dos valores indevidamente subtraídos de sua conta poupança, bem como sofreu inegáveis danos morais em decorrência do golpe e da postura do Banco Apelado, o que supera mero dissabor cotidiano e exige indenização pelo réu no importe de 20 salários mínimos. Postula a integral procedência da ação e a inversão do ônus sucumbencial, ficando questionados todos os dispositivos legais mencionados em suas razões recursais.

Recurso em ordem, recebido e com resposta (fls.252/258).

É o relatório.

Sem razão o apelo.

A parte autora, ora apelante, ajuizou a presente demanda, afirmando que em 22/02/2024 "(...) recebeu uma ligação de um indivíduo que se identificou como sendo gerente do banco/requerido, de nome "Caio Felipe", informando que iria retornar a ligação de outro número para poder lhe orientar pelo aplicativo WhatsApp. O interlocutor que se passava por funcionário do banco, tinha todas as informações pessoais da requerente, tais como seu nome completo, endereço, sabia que a mesma tinha conta no Banco Bradesco, situação esta que lhe transmitiu confiança, não desconfiando em momento algum tratar-se de um golpe. Durante o telefonema, a requerente, foi informada que havia um agendamento de

transferência de PIX em sua conta, no valor de R\$ 9.800,00 (nove mil e oitocentos reais), sendo indagada, se estava de acordo, caso não, iria passar as orientações para realização do cancelamento deste agendamento. Logo após este contato telefônico, “Caio Felipe”, orientou a requerente a baixar em seu celular um aplicativo, de nome “QuickSuport”, onde continuou a navegação, bem como passando-lhe orientações para a requerente ir fazendo no aplicativo indicado, como se estivesse fazendo o cancelamento do agendamento do PIX, mas, na verdade, estava realizando resgate automático de investimento (saque de sua conta poupança) na conta da requerente. Em seguida, “Caio Felipe”, ainda efetuou uma transferência, via TED, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para o banco Pag Seguro, tendo como beneficiária, de ambos os valores, a Sra. Lucinéia de Fátima Stadler. Após, avisou, a requerente, que o “cancelamento do agendamento do PIX” havia sido concluído e passou o número de protocolo 202408005368181. Instantes depois, a requerente, percebendo que “Caio Felipe” não retornou a ligação, resolveu entrar em contato com a gerente de sua conta, de nome Andressa, momento em que, ficou sabendo que havia sido vítima de golpe e foi orientada a comparecer na agência bancária, para uma melhor verificação do ocorrido. A requerente, conforme documentos inclusos, dirigiu-se a agência e solicitou a verificação dos fatos, contestando as transações realizadas, que totalizam o valor total de R\$ 14.800,00 (quatorze mil reais e oitocentos reais) liberado pelo BANCO aos criminosos. Fato é que, ambas as operações, devem ser ressarcidas pela requerida, haja vista que o valor de R\$ 14.800,00 (quatorze mil e oitocentos reais), retirado da conta bancária da requerente – referente a valores que esta tinha em sua poupança, resultado de suas economias mensais. (...)” (fls.53/54).

A instituição financeira ré, por sua vez, apresentou contestação (fls.74/11) acompanhada dos documentos de fls.150/156, acerca da qual foi apresentada réplica pela parte autora (fls.177/190).

Extrai-se dos autos que, como peculiaridade do caso, a celeuma estabelecida teve sua gênese no momento em que a parte autora recebeu contato via whatsapp (fls.11/18) e posterior ligação por número telefônico não atribuível ao banco réu, vindo a ser ludibriada a acreditar que se tratava de gerente em central de atendimento legítima, tendo voluntariamente realizado inúmeros procedimentos de segurança como instalação de aplicativos de terceiros, acesso via aplicativo da APP Store, com digitação de senha e reconhecimento facial, culminando com a realização voluntária de transferência via PIX link copia e cola (fls.18 e 22) a terceiro que não o banco requerido (de nome Lucineia de Fátima Stadler) o que fez sob o argumento de garantir a segurança de seus ativos, para suposto cancelamento de PIX, ou seja, tudo mediante conduta própria e confirmando com suas credenciais legítimas (fls.09/10).

Ressalta-se que a parte autora, em suas razões recursais não impugna o fundamento da r. sentença, que reconheceu a conduta voluntária com assunção de risco pela parte autora, mas se limita a afirmar a culpa concorrente, na medida em que alega que houve vazamento de dados por parte da ré e que não poderia esperar conduta diversa de pessoa humilde e ignora a hipossuficiência do consumidor, bem como que devem ser observado que a ré não comprovou dispor de

mecanismos aptos a prevenir fraudes e deveria ser reconhecida sua responsabilidade objetiva, por se tratar de fortuito interno e risco da atividade desenvolvida, bem como questionar que não foi ressarcida mesmo após a realização de boletim de ocorrência e questionamento administrativo.

Como se nota, o contato de terceiro via whatsapp sequer adveio de número oficial atribuível à parte ré, tendo a parte autora violado o dever de guarda e sigilo de suas credenciais ao instalar aplicativos de terceiros que permitiram acesso indevido a eles, bem como tendo seguido as instruções de terceiros sem a devida cautela, confirmando a operação de PIX questionada (fls.09/10).

Como se nota, foi somente a partir da atuação voluntária e assunção de risco pela própria parte autora é que os supostos fraudadores conduziram a parte autora não apenas a acreditar que havia uma tentativa de realização de PIX indevido, como também à necessidade de realização de procedimentos de segurança, inclusive com instalação de aplicativos de terceiros, culminando na voluntária transferência via PIX ora questionada nos autos, em nome de terceiro que não o banco requerido.

Se houve vulneração ao sistema do banco requerido, tal vulneração foi precedida pela atuação voluntária da parte autora seguir a orientação de terceiros sem se assegurar que se tratava de número oficial do banco requerido, vindo a instalar aplicativo de terceiros e realizar transações com suas credenciais legítimas, inclusive sua senha pessoal e intransferível e/ou autenticação por biometria facial, transferindo voluntariamente valores para terceiros que não o banco, mesmo após confirmar tais informações no momento do PIX. Não bastasse isso, a parte autora admite que foi induzida pelo terceiro estelionatário que se passava por preposto do banco requerido, alegando golpe de engenharia social, o que claramente rompe o nexo causal e o dever de previsibilidade da instituição financeira.

Deste modo, não obstante as razões invocadas pela autora, não há que se falar em responsabilidade civil do réu. Pela narrativa da inicial, e sobretudo pelos demais desdobramentos fáticos, explicitados na contestação, a hipótese retrata ato exclusivo de terceiro, não havendo falha na prestação do serviço do réu, sendo certo que a atuação de estelionatários, no contexto dos autos, configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira, consoante leitura que se extrai da 479 do Superior Tribunal de Justiça, inaplicável ao caso, “in verbis”: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Por outro lado, também, não há nexo causal entre a conduta do banco e o resultado da ação danosa de terceiro. Isso porque, nos casos como o presente, é de rigor ficar estabelecida a existência do nexo causal entre o fato narrado e os danos reclamados, o que não ficou evidente no caso concreto, sobressaindo como singularidade da questão, que os fatos se deram a partir de contato telefônico realizado por terceiros, caracterizado, assim, o chamado fortuito

externo, vez que a instituição financeira não tinha meios de evitar os fatos noticiados, os quais, aliados ao conceito de fortuito externo, excluíram a responsabilidade objetiva do banco.

Considerando assim a condição da parte autora, bem como o fato incontroverso de que as transações referidas foram realizadas voluntariamente com o fornecimento de sua própria senha, quanto à responsabilidade da instituição bancária, de rigor ser observada a regra dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, com a limitação de obrigação do apelado pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta '*fato do serviço*' e '*vício do serviço*' (vide artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC). Cumpre anotar, ainda, que mesmo o fato eventual de o réu ter promovido voluntariamente algum estorno parcial de valores, como ocorre em casos análogos, não implica em reconhecimento de culpa.

Isso quer dizer a prova necessária de negligência do estabelecimento bancário, 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 apelante, 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 § 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 serviço, que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta, com o acréscimo, no caso, da regra 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*".

Então, e como limitada a responsabilidade do fornecedor do serviço, 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 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 desviada do apelado, como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que vinculou esse apelado como fornecedor de serviço e o dever de previsão possível.

E, quanto a isso, quanto à conduta do estabelecimento bancário apelado, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, é fato a ausência do nexo causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação de indenizar, observado 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, observada a regra do art.

393 do Código Civil, por se dar o evento danoso por conduta própria do usuário do serviço em ação estranha à atividade do réu.

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, SP, Atlas, 2008. p. 256-257).

No caso, se tem como fato da causa que tudo o quanto narrado na inicial teve sua gênese na atuação voluntária e negligente da parte autora ao atender ligação de terceiro estranho e tratar como se fosse a legítima central de atendimento do réu, realizando transferência via PIX legítima para terceiro, inclusive com o uso de senha pessoal e intransferível e/ou autenticação via biometria por reconhecimento facial, de modo que os desdobramentos subsequentes desbordaram para além do âmbito de atuação do banco apelado, derivando de ato próprio e atuação individual, vale dizer, com fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros.

Ora, é sabido que os bancos não entram em contato com seus clientes a fim de obter os seus dados pessoais, nem solicitam a instalação de aplicativos de terceiros ou ainda a realização de PIX para conta de terceiros, mesmo para promover procedimentos de segurança, testes, atualizações ou correções de erros sistêmicos, quando não solicitados pelo próprio cliente.

Então, além de não provado onexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta do apelado e o resultado referido pela parte apelante, que explicita relação de causalidade, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade do fornecedor do serviço, por presente a culpa exclusiva do consumidor, no caso a apelante, por conta da conduta pessoal e voluntária, o limite da responsabilidade do fornecedor (objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta – '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 a autora, por ato próprio a voluntariedade de sua conduta, isso afasta a

responsabilidade do estabelecimento bancário, presente a causa excludente de responsabilidade, cabendo a apelante buscar se ressarcir do terceiro causador do dano com seu acionamento em juízo criminal e cível.

Em acréscimo, caracterizado no caso o fortuito externo, oportuna é a transcrição do entendimento fixado pelo STJ quanto à matéria, 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*”.

Nesse sentido, entendimentos deste E. TJSP: “*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).

Não é outro o entendimento adotado por esta E. Câmara em caso análogo sob esta relatoria: “*Indenizatória – Danos materiais – Transação em conta corrente não reconhecida – Fraude – Sistema 'Internet Banking' – Responsabilidade da instituição bancária – 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 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – 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 – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não se é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Recebimento de contato telefônico de suposto funcionário do réu – Prestação de informações de cadastro pessoal ao interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida. Recurso provido.” (Apel nº 1112310-88.2021.8.26.0100, Rel. Des. Henrique Rodrigo Clavisio, 18ª Câmara de Direito Privado do TJSP, j. 07/06/2022).

Daí que, diante da conclusão de que a responsabilidade do banco réu foi elidida pela culpa exclusiva da vítima, e fato de terceiro, ausente o nexo causal, não há que se falar em falha na prestação de serviços, e por isso tampouco em condenação da instituição financeira ré ao ressarcimento dos danos materiais resultantes do evento suscitado, como aliás, reconhecido pela r. sentença.

Bem por isso, corretamente fundamentou o douto magistrado 'a quo': “(...) No caso em análise, verifica-se que a autora foi vítima de golpe conhecido como "falsa central de atendimento", no qual fraudadores se fazem passar por funcionários de instituições financeiras para obter dados e acesso às contas das vítimas. Ainda, os fatos demonstram que a autora baixou aplicativo em seu dispositivo por orientação do suposto funcionário, forneceu voluntariamente suas credenciais de acesso e participou ativamente do processo que culminou no resgate de investimentos e transferência via TED. Tais condutas caracterizam participação espontânea e voluntária da consumidora no processo fraudulento, não havendo coação ou intimidação que justifique a ausência de cautela mínima esperada. A autora fundamenta parte de sua pretensão na alegação de que o banco teria permitido o vazamento de seus dados pessoais, o que teria possibilitado a ação dos fraudadores. Contudo, não há nos autos qualquer elemento probatório que demonstre ter havido falha de segurança ou vazamento de informações por parte da instituição financeira ré. Os dados pessoais mencionado, como nome e endereço, são informações amplamente disponíveis em diversas bases de dados públicas e privadas, não sendo exclusividade do sistema bancário. O conceito de fortuito interno, aplicável às relações de consumo bancário, refere-se aos eventos que,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

embora imprevisíveis, decorrem da própria atividade desenvolvida pela instituição financeira, pelos riscos inerentes ao negócio. No presente caso, verifica-se que a instituição financeira ré não teve qualquer participação na fraude, não houve falha em seus sistemas de segurança, a ação criminosa foi perpetrada exclusivamente por terceiros, e o banco não concorreu, nem por ação nem por omissão, para o resultado danoso. Desta forma, não se caracteriza o fortuito interno, mas sim fato exclusivo de terceiro, aliado à culpa concorrente da própria autora, circunstâncias que excluem a responsabilidade da instituição financeira. (...)” (fls.235/236).

A própria versão dos fatos narrada pela parte autora no Boletim de Ocorrência de fls.06/08 e reproduzida no log de atendimento de fls.209/232 ratifica as conclusões da r. sentença recorrida.

Os demais argumentos deduzidos no processo, para além de incapazes de infirmar, em tese, a conclusão adotada, são refutados e prejudicados por raciocínio lógico, porque incompatíveis com o resultado da conjugação de todos os elementos desta decisão. Veja-se: “O julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida. Assim, mesmo após a vigência do CPC/2015, não cabem embargos de declaração contra a decisão que não se pronunciou sobre determinado argumento que era incapaz de infirmar a conclusão adotada” (EDcl no MS 21.315/DF, Rel. Ministra Diva Malerbi (Desembargadora convocada TRF 3ª Região), Primeira Seção, julgado em 08/06/2016, DJe 15/06/2016).

Assim, de se manter a r. sentença recorrida, por seus próprios e jurídicos fundamentos, aqui adotados em complemento aos do presente voto (artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017), majorados os honorários em grau recursal para o patamar de 11% do valor atualizado da causa, observado o art. 98, §3º do CPC.

Nega-se provimento ao recurso.

Des Henrique Rodriguero Clavísio
Relator