



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000043710

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001074-07.2025.8.26.0484, da Comarca de Promissão, em que é apelante MAURO SILVA RIBEIRO, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1001074-07.2025.8.26.0484
Apelante: Mauro Silva Ribeiro
Apelado: Banco Bradesco S/A
Foro e vara de origem: Foro de Promissão/2ª Vara Judicial

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. ART. 14, §3º, II, DO CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais proposta em face de Banco Bradesco S/A, na qual o autor alegou ter sido vítima de golpe telefônico, com realização de transferências e contratação de operações por fraudadores, buscando a restituição dos valores debitados e indenização.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira capaz de atrair sua responsabilidade objetiva; e (ii) estabelecer se a fraude decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, apta a afastar a responsabilidade do banco nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Conclui-se que a fraude ocorreu mediante atuação direta do autor, que forneceu dados sigilosos, seguiu instruções de fraudadores e realizou voluntariamente as transferências, caracterizando falta de cautela e participação decisiva na consumação do golpe.

4. Há confissão de que as operações foram realizadas pelo autor em seu aparelho celular cadastrado, mediante uso de senha pessoal, por orientação do fraudador, sem qualquer indício de falha do sistema de segurança do banco.

5. Não há prova de vazamento de dados pela instituição financeira, sendo inviável presumir responsabilidade objetiva sem demonstração de nexos causal entre conduta do banco e o evento danoso.

6. Configura-se fortuito externo decorrente de fraude praticada por terceiro, aliado à culpa exclusiva do consumidor, o que rompe o nexos causal e afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira à luz do art. 14, §3º, II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXV; CDC, arts. 2º, 3º, 14, caput e § 3º, II; CPC, arts. 355, I, 373, I e II, 429, I, 487, I; RITJSP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp nº 1.898.812/SP, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, 4ª Turma, j. 15.08.2023; STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1004721-71.2023.8.26.0066, Rel. Des. Penna Machado, j. 13.03.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1042729-18.2023.8.26.0002, Rel. Desª Léa Duarte, j. 12.07.2024.

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso já foram

devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

Trata-se de AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS proposta por MAURO SILVA RIBEIRO, em face de BANCO BRADESCO S.A., todos devidamente qualificados nos autos.

Alega a parte requerente, em síntese, que no dia 04/07/2024, recebeu uma ligação telefônica de dois números diferentes sendo um deles do banco réu (14) 3541-0175 e outro através do número (14) 99184-5685. Aduz que a pessoa que se identificou como funcionário do réu, informou todos os dados pessoais e da conta bancária da parte autora e a questionou sobre uma contratação de empréstimo no valor de R\$ 17.000,00 (dezesete mil reais), supostamente realizado na cidade do Rio de Janeiro. De pronto não reconheceu o negócio e, diante de sua negativa, a pessoa que se identificou como funcionário afirmou que o autor deveria realizar o cancelamento do referido empréstimo diretamente pelo aplicativo do banco. Expõe que acreditou estar realmente falando com um funcionário da central de atendimento do banco réu, seguindo assim as instruções para realizar o referido cancelamento. Informa que o indivíduo entrou em contato utilizando o número oficial do requerido, o mesmo em que entrava em contato com o autor habitualmente, e que em uma consulta ao referido número de telefone, verificou que este estava registrado no CNPJ do banco réu. Explica que, posteriormente, foram debitados da conta do autor, dois empréstimos pessoais, sendo um no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), individualizado pelo n.º 4560909 e outro no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), identificado pelo n.º 4562984. Acrescenta que ainda houve a retirada de R\$ 9.876,01 (nove mil, oitocentos e setenta e seis reais e um centavo) do saldo que o autor possuía em sua conta através de uma transferência via PIX para um titular identificado como Maick Yago dos Santos Silva. Esclarece que somente depois dessas operações o banco réu identificou as atividades como suspeitas e bloqueou as demais movimentações bancárias, oportunidade em que o autor soube que foi vítima de um golpe. Aduz que entrou em contato com o gerente da agência bancária para bloquear sua conta e evitar novas fraudes solicitando, também, a restituição dos valores e o cancelamento dos referidos empréstimos. Narra que, no dia 05/07/2024, entregou na agência bancária uma carta de contestação e um boletim de ocorrência com o intuito de realizar a restituição dos referidos valores. Relata que no dia 08/06/2024, o banco réu realizou a baixa dos empréstimos, todavia, com uma diferença no valor de R\$ 1.546,62 (um mil, quinhentos e quarenta e seis reais e sessenta e dois centavos), que segundo o requerido, trata-se de juros da operação efetuada, aumentando o prejuízo do autor. Alega que o banco réu apresentou resposta negativa à contestação e ao pedido de restituição dos valores. Ante o exposto, pede a aplicação do Código de Defesa do Consumidor para fins de inversão do ônus da prova. Requer que, ao final, seja o feito julgado procedente para reconhecer a responsabilidade civil objetiva do réu e, dessa forma, condena-lo a reparar os danos materiais no valor de R\$ 12.963,25 (doze mil, novecentos e sessenta e três reais e vinte e cinco centavos) bem como a indenizar o autor à título de danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Deu à causa o valor de R\$ 22.963,25 (vinte e dois mil, novecentos e sessenta e três reais e vinte e cinco centavos). Juntou documentos às fls. 23/41.

Decisão de fls. 52/53, determinando a citação e intimação do réu para que, no prazo de 15 (quinze) dias, caso queira, apresente contestação.

Pedido de habilitação do requerido (fl. 59), seguido de contestação às fls. 117/140. Preliminarmente, arguiu ilegitimidade passiva alegando que não houve nenhuma participação do réu na conduta que gerou as transferências dos valores para a conta de terceiro.

Alegou ausência de força probatória dos documentos juntados pelo autor. Suscitou falta de interesse de agir, por inexistência de demonstração de se tratar de uma pretensão resistida pelo réu.

Tocante ao mérito, sustentou que não houve responsabilidade do banco réu nos prejuízos sofridos pelo autor, aduzindo que se o autor sofreu um golpe, isto ocorreu devido a sua própria conduta que, em conversa com o indivíduo que se fez passar por um funcionário do requerido, forneceu os dados pessoais necessários para que a fraude pudesse ser exitosa. Expõe que todas as transferências bem como os empréstimos, foram realizados pelo demandante com uso de senha pessoal e de login. Defende que não houve nenhum tipo de falha na prestação de serviço realizado pelo requerido e que o autor não tomou as cautelas necessárias para evitar ser vítima de estelionato. Argumenta que a parte autora não apresentou nenhum tipo de prova que amparasse a alegação de que houve vazamento de dados pessoais do autor por parte do requerido. Afirma que não há nos autos qualquer comprovação de que o autor realizou uma comunicação imediata ao banco referente às operações questionadas e, por isso, o longo período que transcorreu entre os fatos e sua comunicação impede que qualquer estorno seja realizado. Acrescenta que não cabe ao banco realizar o controle da movimentação financeira de seus clientes e não se pode exigir que este verifique o enquadramento da operação no perfil de gastos do usuário. Alega que o autor não faz jus a restituição de qualquer valor ou ao pagamento de qualquer montante indenizatório à título de danos morais. Diante do exposto, requer a improcedência do pedido. Juntou documentos às fls. 141/159.

Réplica às fls. 163/170.

Instados a especificarem provas (fls. 171/172), o requerido pugnou pelo julgamento antecipado da lide (fl. 176), ao passo que a parte autora ficou-se inerte (fl. 177).

É o relato do essencial.

Fundamento e decido.

Da Questão Procedimental Pendente

Inicialmente, convém destacar que é o caso de julgamento antecipado do mérito, na forma do art. 355, inciso I, do Novo Código de Processo Civil, na medida em que a produção de outras provas é desnecessária ao julgamento do feito.

Até porque, instados a especificarem as provas pretendidas (fl. 171/172), o requerido pugnou pelo julgamento antecipado do mérito (fls. 176), ao passo que a requerente ficou-se inerte (fl. 177).

Das Preliminares

E mais, quanto a tese de ausência de interesse processual, por inexistência de reclamação administrativa prévia com resistência ao pedido, tem-se que essa não é requisito indispensável para a configuração da referida condição da ação, sobretudo pelo princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, inciso XXXV, da CF), bem como porque a contestação espelha resistência à pretensão autoral, do que se emerge o conflito de Interesses.

Não prospera a alegação de inépcia da inicial. Isso porque, a petição apresenta elementos suficientes para o pleno exercício do contraditório e da ampla defesa, tanto que permitiu à parte requerida a formulação de contestação e apresentação de documentos, sendo que eventual ausência de comprovação acerca dos alegados prejuízos conduzirá à improcedência da ação, o que se confunde com o mérito e com ele será analisado quando da prolação da sentença.

Ademais, não há falta de pedido e nem causa de pedir, e da narração dos fatos decorre logicamente a conclusão, não havendo que se falar em inépcia, visto que restaram preenchidos os requisitos previstos nos artigos 319 e 320, do Código de Processo Civil.

Por fim, deixo de analisar, por ora, a preliminar de ilegitimidade passiva, posto que se confunde com o mérito da causa, por demandar aprofundamento cognitivo sobre o conteúdo fático-probatório (Teoria da Asserção), de sorte que a sua apreciação se dará conjuntamente com a matéria meritória.

Do Mérito

Agora, ausentes questões de ordem processual ou outras preliminares arguidas, presentes os pressupostos processuais legalmente exigidos e as condições necessárias para o exercício do direito de ação, não havendo nulidades ou vícios a sanar, passo à análise do mérito.

Pois bem, em caráter inicial, tem-se que a relação jurídica discutida nos presentes autos é de consumo, enquadrando-se tanto a parte autora quanto a parte ré, respectivamente, no conceito de consumidor e fornecedor conforme o art. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

E, além disso, o serviço ofertado pela parte ré deu-se no mercado de consumo, caracterizando o elemento objetivo da relação consumerista (art. 3º, § 2º, do CDC).

Nesse sentido a Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Com essa premissa estabelecida, tem-se que o pedido autoral deve ser julgado improcedente. Explico.

Isso porque se discute nos autos eventual responsabilidade da parte ré por defeito em seu serviço, resultante de suposta fraude bancária.

Assim é que, nos termos do art. 14, caput, do CDC, deveria a parte autora demonstrar, por ser elemento constitutivo de seu direito (art. 373, I, do CPC), dispensada a prova da culpa (já que se trata de responsabilidade objetiva): 1) a conduta da ré na prestação do serviço no mercado de consumo; 2) o dano; e 3) o nexo de causalidade.

De outro lado, tem-se que a parte ré deveria demonstrar, para se eximir de eventual responsabilidade civil, por ser fato impeditivo do direito autoral (art. 373, II, do CPC): a) a inexistência do defeito; ou b) a culpa exclusiva da vítima ou terceiro; tudo na forma do art. 14, § 3º, do CDC.

E sobre transações bancárias via internet banking, tem-se que, ao disponibilizar no mercado serviços de transações bancárias via internet e terminais eletrônicos, além de SAC e outros canais, as instituições financeiras assumem o risco inerente a tais atividades - inclusive no que toca a atividade criminosa, uma vez que garantem segurança aos valores depositados pelos correntistas e se beneficiam economicamente com o serviço virtual prestado.

Além disso, a Súmula n.º 479 do C. STJ prevê que: "As Instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Contudo, não se trata de adoção do risco integral, de forma que algumas operações, ainda que referentes ao serviço bancário fornecido, estão excluídas do âmbito de responsabilização da instituição financeira.

Portanto, para que haja responsabilidade da instituição financeira por fraudes bancárias, é necessário a verificação de falha de segurança por parte da parte ré no fornecimento de seu serviço bancário.

In casu, embora a parte autora tenha alegado desconhecimento das dos empréstimos realizados e da transferência via Pix para a conta de terceiro, todas as referidas operações bancárias foram realizadas por meio de utilização de senha pessoal, de uso exclusivo e intransferível da consumidor-correntista, além de identificação da trilha digital, com apontamento dos IPs de acesso (fls. 141/157).

Como se vê, a parte requerida apresentou elementos documentais mínimos para indicar ausência de qualquer defeito no fornecimento de serviço por parte delas, já que, segundo esses elementos, todas as transações autorizadas partiram do celular autoral com o uso de senha pessoal e intransferível.

Instada sobre esses documentos, a parte autora foi lacônica, insistindo na alegação de desconhecimento da transação e dizendo que o "golpe da falsa central" se insere no âmbito de risco da atividade bancária desenvolvida pela parte ré (fls. 163/170).

E, portanto, não apresentou qualquer elemento ou indicou provas com a capacidade de demonstrar a falsidade dos documentos apresentados pela parte ré, ônus probatório que lhe competia, na forma do art. 429, inciso I, do Código de Processo Civil.

Além disso, apesar de alegar que a ligação do golpista partiu do telefone registrado em nome da agência local, não apresentou o registro da ligação, mas apenas a consulta da titularidade da linha, o que não basta para comprovar que qualquer funcionário do requerido tenha contribuído para o infortúnio.

Assim, reputo que as operações bancárias foram efetivadas com a senha pessoal da parte autora.

Consequentemente, diante desse cenário, inverte-se o ônus probatório, cabendo ao consumidor revelar que não agiu de forma negligente e/ou imprudente para resguardar esses mecanismos de segurança, bem como que a instituição financeira incorreu em falha de segurança.

Aliás, assim se posiciona a jurisprudência do C. STJ:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR SAQUES IRREGULARES EM CONTA CORRENTE. TRANSAÇÕES REALIZADAS COM USO DE CARTÃO COM CHIP E SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL CONFIGURADO. 1. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, não há como atribuir responsabilidade à instituição financeira em caso de transações realizadas com a apresentação do cartão físico com chip e a pessoal do correntista, sem indícios de fraude. 2. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. 3. Tendo a instituição financeira demonstrado, no caso, que as transações contestadas foram feitas com o cartão físico dotado de chip e o uso de senha pessoal do correntista, passa a ser dele o ônus de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega do dinheiro. 4. Recurso especial provido. (STJ - REsp: 1898812 SP 2017/0236878-0, Relator: Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Data de Julgamento: 15/08/2023, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 01/09/2023) (grifos aditados)

In casu, insista-se que a parte autora foi lacônica, insistindo na alegação de desconhecimento das operações, bem como que estas exorbitam seu perfil de consumo e argumentando, subsidiariamente, que o golpe sofrido pelo autor se insere no âmbito de risco da atividade bancária desenvolvida pela parte ré (fls. 163/170).

A despeito da alegação de exorbitância do perfil de consumo, certo é que nenhuma prova disso foi produzida. Como se vê, não há demonstração de falha de segurança. E mais, sobre o "golpe" conhecido como "falsa central telefônica", fraudadores se passam por representantes de instituições financeiras ou de outras empresas credoras e atraem devedores através da prática conhecida como phishing.

Assim, de forma maliciosa, induzem as vítimas a fornecerem os dados e senhas bancárias, ou mesmo conduzem os lesados a efetuarem transferências bancárias, tudo para auferirem proveito econômico de forma criminoso em detrimento dos ofendidos.

Como se nota, a despeito de se lamentar o ocorrido, tem-se que tal conduta revela imprudência da parte consumidora, pois forneceu dados de forma voluntária a terceiros maliciosos ou efetuou, em razão do engodo, transferência bancária em favor desses, caracterizando, assim, a culpa da vítima, na medida em que não adotada a cautela mínima no manusear de sua conta e, naturalmente, culpa de terceiro (quem seja, o criminoso).

Nesse cenário, restam presentes, pois, as excludentes da responsabilidade da parte ré, na forma do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

O caso apresentado, em verdade, caracteriza-se na clássica hipótese de fortuito externo. Em tempo, 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).

Neste sentido, é o entendimento fixado pelo STJ, em sua Jurisprudência em Teses: Edição N. 161: Direito do Consumidor V: “7) 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”.

Vejamos, ainda, os precedentes jurisprudenciais:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Indenizatória. Contrato Bancário. Envio de "Pix" a estelionatários - Sentença de Improcedência. Insurgência que não prospera. Fundamentos da Sentença não controvertidos adequadamente. Suposta falsidade na abertura de conta corrente. Omissão na individualização da conduta e responsabilidade de cada Corréu - Autor que não comprova a utilização de canais dos Bancos Réus, a atuação de seus Prepostos, ou o uso de dados confidenciais para a realização da fraude. Tratativas realizadas via redes sociais e comunicação direta entre a vítima e os meliantes. Envio de valores à pessoa desconhecida. Responsabilidade dos Requeridos não caracterizada. Aplicação dos Enunciados n.º 12 e 14 desta e. Seção de Direito Privado. Inexistência de falha de segurança oriunda de fortuito interno dos Fornecedores. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros evidenciada. Sentença mantida. Ratificação, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004721-71.2023.8.26.0066; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/03/2024; Data de Registro: 13/03/2024). (grifos aditados)

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO E/OU FALSO FUNCIONÁRIO. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE INFORMAÇÃO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIROS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de tutela antecipada, repetição de indébito e indenização por danos morais proposta por José Narciso Gomes Passos contra Banco Pan S/A e Banco Agibank S/A alegando ter sido vítima de golpe telefônico que resultou na contratação de empréstimo consignado e pagamento de boletos, requereu a condenação solidária das rés na restituição dos valores descontados e em indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (1) determinar se houve falha na prestação dos serviços bancários que justifique a responsabilização das rés pelo golpe sofrido pelo autor; (2) definir se há direito à repetição de indébito e à indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC), prevista em caso de falha na prestação dos serviços diante de eventual fortuito interno, não se verifica na presente situação. 4. O golpe foi

realizado por terceiros, sem qualquer indício de vazamento de dados sigilosos das instituições financeiras. 5. A ausência de provas de que o golpe ocorreu em decorrência de falha de segurança das rés configura culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. 6. Diante da inexistência de ato ilícito por parte das rés, não há que se falar em devolução de valores ou em indenização por danos morais. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Sentença de improcedência mantida. Recurso improvido. 8. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras por golpes de falsa central de atendimento ocorre apenas quando comprovado o vazamento de dados sigilosos do consumidor, o que não se verifica quando o golpe é realizado com base na falta de cautela do consumidor. 2. A culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, afasta a responsabilidade das rés por eventual prejuízo causado ao consumidor. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 355, I e 487, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andriighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1051933-81.2021.8.26.0576, Rel. Des. Alexandre David Malfatti, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 28.08.2023. (TJSP; Apelação Cível 1042729-18.2023.8.26.0002; Relator(a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/07/2024; Data de Registro: 13/09/2024) (grifos adotados)

Do Dispositivo

Ante o exposto, com base no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE o pedido formulado pela autora, RESOLVENDO O MÉRITO.

Sucumbente, arcará a requerente com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes últimos em montante que ora arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil.

Na hipótese de interposição de recurso de apelação, por não haver mais juízo de admissibilidade a ser exercido pelo Juízo "a quo" (art. 1.010, CPC), sem nova conclusão, intime-se a parte contrária, caso possua advogado, para oferecer resposta, no prazo de 15 dias.

Após, remetam-se os autos à Superior Instância, para apreciação do recurso. Antes, contudo, deverá a serventia certificar acerca dos recolhimentos havidos no presente feito, principalmente quanto ao valor do preparo, vinculando-se as guias juntadas e providenciando a respectiva queima, quando ainda não efetivada de forma automática, nos termos do Comunicado Conjunto nº 881/2020, caso a parte não seja beneficiária da assistência judiciária ou da gratuidade da justiça.

Oportunamente, ao arquivo.

P.I.C."

Ressalta-se que, apesar de o autor alegar que o golpe foi praticado mediante o vazamento de dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor e o induziu a erro, não há, no presente caso, absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados do consumidor.

Ao que tudo indica, o autor na verdade foi vítima de "phishing", ou seja, de um golpe praticado sem qualquer envolvimento do banco e sem a necessidade de nenhum vazamento prévio de informações sigilosas. Neste tipo de golpe, criminosos disparam ligações em massa para inúmeros números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais instituições financeira. Se a pessoa atende, os criminosos conseguem convence-la a informar seus dados bancários e começam a se passar por atendentes do banco em que ela tem conta, alegando que houve fraude na sua conta bancária. Se a pessoa acreditar nessa informação, os criminosos acabam induzindo o consumidor a informar dados das suas contas, a entregar

suas senhas e a ela mesma realizar transações no seu aplicativo bancário que favorecem terceiros.

O golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela da autor, pois ele confessou ter seguido as instruções indicadas pelo golpista, sem em nenhum momento suspeitar de tal conduta nem contatar previamente o banco pelos canais oficiais de atendimento, considerando que não indicação que a consulta ao suposto número de telefone tenha ocorrido previamente a realização das operações.

Ainda, os documentos apresentados pela requerida em sua contestação, que presumem-se verdadeiros porque não foram especificamente impugnados pelo autor em réplica, indicam que foi o próprio autor quem contratou as operações e realizou as movimentações por meio do aplicativo bancários instalado no seu celular, fornecendo a sua senha e confirmando as contratações (fls. 141/159).

Se foi o próprio autor que contratou as operações e realizou as transferências do seu próprio celular que já estava cadastrado como seguro na plataforma bancária, não havia nenhum motivo para o banco suspeitar de uma fraude e bloquear a realização das transações.

Assim, não há que se falar em responsabilização do banco por danos materiais ou morais, pois não houve nenhuma falha na prestação de serviço pela instituição financeira. Há culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. Neste sentido:

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.

2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.

4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes"

(STJ - REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023)

"Indenizatória – Danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – (...) Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente contato com número estranho e voluntária instalação de aplicativo malicioso que permitiu acesso de terceiros a informações bancárias e senha pessoal e intransferível, tudo por orientação de 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 – Defeito na prestação de serviços – Não reconhecimento – Aplicabilidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de responsabilidade do banco – Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de 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 e de prova de omissão do réu – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da autora. Recurso provido."

(TJSP; Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Mirim - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/11/2023; Data de Registro: 21/11/2023)

"BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos materiais – Cartão de crédito, empréstimo pessoal e transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de improcedência – Preliminar de ilegitimidade passiva em contrarrazões – Irresignação que desafiava recurso próprio – Recebimento de link por meio de SMS e recebimento de telefonemas de falsa "central de atendimento" - Autor, que seguindo orientações do falso preposto do réu, disponibiliza informações sigilosas, efetua substituição de senhas e realiza transferências em caixa de autoatendimento – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia do apelante na guarda das informações bancárias – A culpa exclusiva do autor é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionado - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Ação improcedente – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11)."

(TJSP; Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro: 06/12/2023)

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC. Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora