



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000038222

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001298-48.2025.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante IRYS BERNARDI RAMACCIOTTI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E J. E. S. BITTENCOURT RODRIGUES.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 61400

APEL.Nº: 1001298-48.2025.8.26.0482

COMARCA: PRESIDENTE PRUDENTE

APTE. : IRYS BERNARDI RAMACCIOTTI

**APDOS. : NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS, e
PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.**

JUIZ : SEGIO ELORZA BARBOSA DE MORAES

*RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA IMPROCEDENTE AÇÃO INDENIZATÓRIA - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA.

CONTRARRAZÕES DA FINANCEIRA CORRÉ - PRELIMINAR DIRECIONADA A REVOGAÇÃO DA BENESSE RELATIVA À GRATUIDADE PROCESSUAL DEFERIDA A AUTORA - CASA DE VALORES QUE NÃO APRESENTOU ELEMENTOS SEGUROS QUE SE MOSTRASSEM CAPAZES DE AFASTAR A PRESUNÇÃO RELATIVA DE QUE A AUTORA NÃO REÚNE CONDIÇÕES DE SUPORTAR AS CUSTAS DO PROCESSO - GRATUIDADE MANTIDA - PRELIMINAR REPELIDA.

CONTRARRAZÕES DA FINANCEIRA CORRÉ - PRELIMINAR DE NÃO CONHECIMENTO DO RECURSO INTERPOSTO, PORQUE DESRESPEITADA A DIALETICIDADE RECURSAL - INCONFORMISMO APRESENTADO QUE IMPUGNA DE FORMA SUFICIENTE AS QUESTÕES DECIDIDAS PELA R. SENTENÇA - PRELIMINAR REPELIDA - RECURSO CONHECIDO.

RECURSO DA AUTORA - ALEGAÇÃO DE QUE FOI VÍTIMA DE GOLPE DE TERCEIROS ESTELIONATÁRIOS, SENDO COAGIDA A REALIZAR AS TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS AINDA AGORA CONTESTADAS - INEXISTÊNCIA DE ELEMENTOS QUE PERMITAM CONCLUIR PELA PRESENÇA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR PARTE DAS CASAS DE VALORES DEMANDADAS - LIGAÇÃO DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO DO BANCO - FALSO ATENDENTE QUE ENTROU EM CONTATO COM A AUTORA PARA AVISAR SOBRE

SUPOSTA “CLONAGEM” DE SEU CARTÃO DE CRÉDITO – SOLICITAÇÃO DIRIGIDA A AUTORA/VÍTIMA, DE QUE PROCEDESSE A TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS VIA “PIX” PARA CONTA DE TERCEIROS COM A FALSA PROMESSA DE QUE A AUTORA TERIA ESSES VALORES NOVAMENTE EM SUA CONTA - PROCEDIMENTO DE SEGURANÇA PARA AVALIAR SE A VÍTIMA ESTARIA EM PODER DE SUA CONTA E QUE SE SEUS DADOS ESTARIAM PROTEGIDOS E PRESERVADOS – AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DEMANDADAS EM RELAÇÃO AOS FATOS NARRADOS NOS AUTOS – AUTORA QUE VOLUNTARIAMENTE REALIZOU A TRANSFERÊNCIAS DE VALORES PARA OS ESTELIONATÁRIOS - INOCORRÊNCIA DO DENOMINADO “FORTUITO INTERNO” – CIRCUNSTÂNCIA QUE AFASTA A INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 479, NOS MOLDES EM QUE EDITADA PELO C. STJ – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE NÃO DEVE IMPLICAR NO IRRESTRITO ACOLHIMENTO DOS INCONSISTENTES RECLAMOS DEDUZIDOS PELA AUTORA - PRECEDENTES NESSE SENTIDO – PLENA MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA - REAPRECIACÃO PORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, PORQUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA, E BEM CALCADA EM PROVAS - RECURSO NÃO PROVIDO*.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 352/361, proferida em Ação Indenizatória nos moldes em que proposta por **IRYS BERNARDI RAMACCIOTTI** contra **NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS, e PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.**, pela qual foi julgada improcedente a demanda, momento em que o Juízo afastou a pretensão inicialmente deduzida, assim culminando com imposição a autora vencida de condenação ao pagamento de custas, despesas processuais, bem como a arcar com os Honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Advocatícios devidos, estes que foram fixados em percentual correspondente a 10% do valor atribuído a causa, ainda que observada a gratuidade de justiça que foi concedida a demandante no curso da regular tramitação do feito (fls. 79).

Insatisfeita com o resultado atingido, dele recorre a autora, para tanto alegando através de suas razões que foram juntadas a fls. 365/381, que se mostra no todo necessária a reforma do posicionamento adotado em 1º Grau de Jurisdição, pois conforme alega, o Juízo desprezou seu legítimo interesse na obtenção de restituição dos valores que foram indevidamente transferidos de sua conta bancária, haja vista que foi vítima de golpe levado a cabo por terceiros estelionatários, o que se deu, a princípio, através de ligação telefônica pela qual o falso atendente que informou que seu cartão de crédito junto a corré Nu Pagamentos S.A teria sido clonado e que, para segurança da demandante, deveria promover a transferências bancárias para conta de terceiro, junto a outra corré PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A, por motivos de segurança de seus dados e confirmação de que a vítima estaria de fato em uso de sua conta corrente. Assim, viu-se a demandante induzida a promover a duas transferências de valores via "PIX", perfazendo o valor de R\$ 4.863,77 (quatro mil oitocentos e sessenta e três reais, e setenta e sete centavos), isto porque assim procedeu por acreditar que mantinha contato com a Central de Atendimento de seu banco. Diante do todo exposto, e por força da documentação juntada em fls. 13/53, sustenta a recorrente que os demandados não adotaram todas as medidas de segurança exigidas pelo caso, isto porque não é de seu perfil promover movimentações bancárias nos valores em questão, sendo fato que não foram adotados os procedimentos necessários a resguardar seus interesses, o que se deu no momento em que foram autorizadas tais movimentações pelo banco do qual é correntista, assim como pela falta de bloqueio promovido pelo banco destinatário da operação, mesmo que solicitadas após contato que manteve, o que se deu no sentido de informar acerca do golpe sofrido, ponto que bem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

justifica o fato de que emergiu dos autos total responsabilidade dos bancos recorridos, tanto é que pediu pela condenação dos demandados a restituição dos valores das operações como indicadas, a se dar a título de indenização pelos danos materiais, para que no mais venham a arcar com compensação pelos danos morais por ela inicialmente também pleiteados, assim pedindo para que seja integralmente acolhido seu inconformismo, com a decorrente reforma da R. Decisão que entende incorretamente proferida.

Devidamente processado o recurso, vieram a seguir aos autos as devidas contrarrazões (fls. 386/414, e 415/426), momento em que as corrés, agora recorridas, buscaram a mais plena manutenção dos termos constantes da R. Sentença como lançada ao feito, sustentando ainda, a demandada Nu Pagamentos S.A, preliminar dirigida a revogação da benesse de gratuidade da justiça concedida a autora, com acolhimento, também, de aspecto que remete a violação ao princípio da dialeticidade recursal, subindo então os autos a esta E. Corte, de sorte a se promover a reapreciação da matéria já regularmente debatida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O Recurso como intentado pela autora não deve ser merecedor de acolhimento por parte desta Turma Julgadora, isto porque os limites definidos quando da prolação da R. Sentença agora hostilizada se mostraram plenamente adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada no curso do desenrolar do todo processado.

Analisando em primeiro lugar a preliminar relativa a revogação dos benefícios relativos a gratuidade de justiça concedidos a autora, é de se ter em conta que razão não assista aos reclamos da casa de

valores corrê, uma vez que alegou, sem qualquer comprovação efetiva, que a ocupante do polo ativo reúne condições de suportar as custas do processo, aspecto este que, no todo se mostra inconsistente, porque desacompanhado de efetivas provas, aspecto que impede a revogação da benesse relativa a gratuidade processual, inclusive porque diferentemente do quanto sustentado, o simples fato da autora se mostrar representada nos autos por Advogado por ela contratado, não se mostra suficiente para por si só justificar a rejeição da benesse relativa a gratuidade do processo, sendo esta, aliás, a melhor orientação como emanada, não só desta E. Corte, mas também de todas das Cortes do país, o que se tem em plena conformidade com as ementas dos seguintes julgados selecionados que a seguir transcrevo:

“Agravado de instrumento – ação de cobrança indenizatória securitária DPVAT – indeferimento da gratuidade alicerçado na contratação de advogado particular, bem assim no ajuizamento da demanda em comarca diversa da de domicílio da autora – inconsistência – moldura que não influencia a concessão do benefício se cotejada a declaração de hipossuficiência com elementos outros de cognição – acervo suficiente à concessão da benesse – decisão reformada – recurso provido.” (TJSP; Agravo de Instrumento 2241159 -41.2019.8.26.0000; Relator (a): Tercio Pires; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/01/2020; Data de Registro: 17/01/2020)

“AGRAVO DE INSTRUMENTO – AÇÃO DE REVISÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA; – GRATUIDADE DA JUSTIÇA – PESSOA FÍSICA – Decisão de



indeferimento do benefício – Afirmação do autor, que exerce a profissão de vendedor, de que não está em condições de arcar com as despesas processuais, sem prejuízo próprio ou de sua família – Artigo 99, § 3º, do novo Código de Processo Civil – Comprovante de rendimentos demonstrando que a renda mensal auferida pelo autor era inferior a três salários mínimos – Adoção do critério da Defensoria Pública do Estado de São Paulo – As circunstâncias de o autor estar representado, nos autos, por advogado contratado, bem como ter ajuizado a ação em comarca diversa de seu domicílio, não obstam a concessão destes benefícios – Incidência do art. 99, §4º do novo CPC - Benefício concedido, ressalvado o direito de a parte contrária impugná-lo, na forma legal – Decisão reformada – RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Agravo de Instrumento 2186046 - 05.2019.8.26.0000; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2019; Data de Registro: 31/10/2019)

Na sequência, e agora enfrentando a prejudicial como ventilada em relação a análise da questão que remete a dialeticidade do recurso de apelação interposto pela demandada, é fato que essa preliminar também não comporta acolhida, uma vez que ao contrário do entendimento manifestado, as razões de inconformismo apresentadas pela autora se dirigem direta e expressamente a R. Decisão proferida, assim questionando, ainda que de maneira generalizada, todas as questões que foram decididas em 1º Grau, estas que, diante de seu enfoque da matéria demandam alteração, razão pela qual deve se ter por rechaçada a prejudicial assim arguida, porque inconsistente e totalmente distante da realidade que vem indicada no conjunto dos autos, aspecto que bem permite, e sem mais delongas, o natural enfrentamento de todas as demais questões trazidas a apreciação da Turma Julgadora por força do apelo como intentado.

Superadas as questões prejudiciais conforme levantadas

em sede de contrarrazões, e agora no que tange ao recurso como intentado pela autora, melhor examinando o conjunto encartado aos autos, em verdade se verifica que a R. Sentença combatida analisou corretamente todas as questões suscitadas pelas litigantes, daí porque, de rigor a rejeição do apelo como movimentado, sendo caso de se transcrever, ainda que de forma apenas parcial, os adequados e bem lançados fundamentos constantes da R. Sentença indevidamente atacada, porque ficam agora ratificados na íntegra por esta Turma Julgadora, conforme a seguir se verifica:

“[...]

A ação comporta julgamento de forma antecipada e no estado em que se encontra, uma vez que se encontra suficientemente instruído pelas provas existentes aos autos sendo, portanto, desnecessária maior dilação probatória.

A preliminar de ilegitimidade passiva confunde-se com o mérito da causa.

A preliminar de falta de interesse de agir não comporta acolhimento, não havendo necessidade de exaurimento da seara administrativa.

O pedido de denunciação da lide não prospera, porquanto implica em ampliação do objeto da ação, quando já formada a relação processual, com os parâmetros da inicial. Ademais, em se tratando de ação de relação de consumo não se admite intervenção de terceiros por quaisquer modalidades existentes.



A controvérsia encontra-se sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, aplicável às instituições financeiras, conforme entendimento jurisprudencial consubstanciado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do art. 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:[...].

Ressalta-se que a responsabilidade objetiva é, no entanto, relativa e, contudo, somente surge se houver a prova do dano e também do nexo causal.

Na hipótese, cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais em que a autora alega que foi vítima de fraude.

Sustenta que recebeu ligação de pessoa que se identificou como suposto funcionário da requerida, demonstrando conhecer todos os dados da autora, inclusive suas movimentações bancárias; que convenceu a autora a fazer transferências via Pix, para destinatários desconhecidos.

Alude que ao constatar que havia sido vítima de fraude, tentou bloquear as transferências e buscar a devolução dos valores, mas não logrou êxito. Postula a restituição dos valores transferidos e indenização por danos morais.

Fundamenta seu pedido na responsabilidade objetiva



dos bancos.

Fato é que a fraude alegada pela autora não ficou suficiente demonstrada.

Ademais, foge ao cuidado do homem médio a realização de operações por aplicativo, com senhas, e transferir valores para desconhecidos sem o mínimo de cautela. Assim, mesmo admitindo-se possibilidade de fraude, não demonstrada e a ausência de verossimilhança impede a inversão do ônus da prova, porquanto existem situações que afastam a responsabilidade do fornecedor, como casos de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Trata-se das causas excludentes, previstas no artigo 12, §3º, III e 14, §3º, II d Código de Defesa do Consumidor. É o que consta:[...].

Esses dispositivos estabelecem, em síntese, que o fornecedor não responderá pelos danos quando provar que há culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso em tela não narra a autora clonagem de dados ou fraude no campo virtual de dados ou sistema do banco, mas sim de seus dados que se encontravam em seu aplicativo. A autora foi vítima de fraude junto a terceira pessoa, que convenceu a autora a realizar as transferências.

Não se observa houve falha/defeito na prestação dos

serviços oferecidos pelo banco requerido à parte autora.

A fraude alegada pela autora advém de fato de terceiro, equiparando-se ao fortuito externo para excluir o de nexo de causalidade entre o evento lesivo e os riscos da atividade econômica exercida pelos bancos.

Nesse sentido, as instituições financeiras não têm o dever legal de impedir a ocorrência de delitos fora das agências e de evitar ligações/mensagens de fraudadores que se passam por funcionários, tratando-se de causa excludente da responsabilidade.

Para responsabilização do banco, seria necessária falha na prestação de serviços ou na segurança interna, o que não se verifica no presente caso.

Não houve qualquer colaboração dos bancos com o evento. Assim, temos que os autos demonstram que o fraudador induziu a autora a passar dados e realizar as transferências. Assim, tais transações/transferências só foram realizadas porque houve a participação ativa da própria autora, que viabilizou a concretização das transações ora questionadas.

A situação apresentada não demonstra falha de atendimento dos bancos, uma vez que não foram os bancos que enviaram mensagem para a autora.

A despeito da inversão do ônus da prova, não é

possível imputar aos requeridos a produção de prova negativa, ou seja, que não forneceram os dados ao fraudador, sendo que não há qualquer indício que isso tenha ocorrido. Para a imputação de responsabilidade civil aos bancos, necessária a demonstração do nexo de causalidade entre o evento danoso e os riscos da atividade desenvolvida pelo suposto causador do dano ou, então, alguma conduta comissiva ou omissiva deste.

Embora afirme a autora acreditou que conversava com funcionário do Banco, não se verifica ser medida comum e usual o Banco solicitar a realização de medidas por aplicativo, ainda mais para transferência de valores via pix a pessoas desconhecidas.

É muito comum o banco enviar mensagens via SMS questionando se a operação está sendo feita pelo cliente ou não. Não há pedido ou orientação para outras práticas, a não ser procurar a agência bancária.

A fraude somente se aperfeiçoou pela conduta da própria autora, por não adotar as cautelas mínimas de segurança necessária, efetuando de forma espontânea e voluntária as transferências de dados de seu aplicativo e conta corrente para o fraudador, seguindo orientações bastante incomuns e que em nada se relacionam com o procedimento adotado nesse tipo de ocorrência, distanciando-se do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, concorrendo voluntária e exclusivamente para a prática da fraude.

O cenário da dinâmica dos fatos evidenciam inexistir

qualquer falha dos Bancos no evento danoso.

Logo, não se evidencia na hipótese qualquer conduta, comissiva ou omissiva dos bancos a evidenciar falha na prestação do serviço a legitimar a pretendida indenização por danos materiais e morais.

Conclui-se que as transferências foram realizadas pela autora seguindo orientações do fraudador, recebidas por canal de atendimento não oficial. A responsabilidade é exclusiva da requerente, tratando-se de fortuito externo, a excluir o dever de indenizar dos bancos, rompendo o nexo causal.

Nesse sentido, precedentes do TJSP:

[...]

Assim, não ficou comprovada falha do serviço pelos bancos requeridos, que não tinham como saber que as operações por aplicativo da autora, com dados e senhas de posse da autora estavam de posse de terceiros fraudadores.

Portanto, ante a fragilidade dos argumentos e à mingua de elementos concretos a corroborar a pretensão, é o caso de improcedência do pedido. Finalmente, para os fins do artigo 489, § 1º, inciso IV, do CPC, deixo assentado que as demais teses eventualmente não apreciadas não são capazes de infirmar a este Julgado conclusão diferente à acima estabelecida.



Sem ato ilícito por parte dos bancos não cabe o pedido de danos materiais e nem o de danos morais.

Ante o exposto e tudo o mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados por IRYS BERNARDI RAMACCIOTTI contra NU PAGAMENTOS S.A. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., com fulcro no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Sucumbente, condeno a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da causa. Anote-se ser beneficiária da Justiça Gratuita. Aplica-se o disposto no § 3º do artigo 98 do Código de Processo Civil.”

Diante do quanto bem indicado, imperativo reconhecer que os pontos em desate resultaram bem apreciados pelo D. Sentenciante, sendo por demais importante observar que a relação jurídica de direito material que deu causa a lide em debate, em verdade se traduza em típica relação de consumo, relação esta que deve ser sempre apreciada à luz das disposições que vem contidas no Código de Defesa do Consumidor, e que tem por verdadeiro escopo a proteção de relação envolvendo desiguais, para tanto concedendo real dinamismo ao Magistrado na prestação jurisdicional, de modo a assegurar efetiva igualdade no tratamento despendido as partes em conflito.

No entanto, o fato de ser aplicável o teor do Código de Defesa do Consumidor na solução do caso em exame, não significa dizer que o consumidor, no caso consumidora, tenha que obrigatoriamente ter

razão na pendenga, isto porque a legislação consumerista apenas assegura que devem ser respeitados os princípios em defesa da parte mais vulnerável na relação, o que mesmo que se mostre aplicável ao caso dos autos, não permite interpretação que favoreça, com exclusividade aquela que ocupa a posição de consumidora, seja esta de bens, seja de serviços.

Diante da realidade noticiada, e como bem destacou o Juízo, inexistiu qualquer participação das demandadas nas movimentações bancárias que foram desenvolvidas pela autora, e que implicaram no repasse ao meliante, e de forma totalmente voluntária dos valores em questão, o que se deu em benefício, em tese, de terceiros estelionatários, repita-se, sem o registro de qualquer participação das recorridas no episódio. Assim, forçoso reconhecer que a autora deixou de adotar as cautelas minimamente necessárias para evitar prática que implicou nas movimentações financeiras agora por ela questionadas, uma vez que inexistente nos autos qualquer indício de que, no episódio, se tenha demonstrada qualquer responsabilidade a se atribuir as casas de valores ocupantes do polo passivo da relação.

Assim, e ao contrário do quanto alegado pela demandante, a agora recorrente, não se registrou a ocorrência do denominado “fortuito interno”, uma vez que as recorridas não tiveram qualquer participação no evento colocado, e agora recolocado em discussão nos autos, aspecto este que, por caracterizar verdadeiro “fortuito externo”, afasta a aplicação da Súmula nº 479, nos moldes em que editada pelo C. STJ, esta que assim indica: ***“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo às fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.***

Nesse sentido, é caso de se conferir, e em reforço do quanto já indicado, ementas selecionadas que a seguir transcrevo:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. TRANSAÇÕES IMPUGNADAS. AÇÃO IMPROCEDENTE. RECURSO DO AUTOR. I. CASO EM EXAME: a parte autora realizou transações bancárias após contato telefônico de falso preposto. Sentença julgou improcedentes os pedidos, porquanto não demonstrada contribuição das instituições réis para a prática do ilícito. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** verificar se há responsabilidade dos requeridos, pela fraude perpetrada. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** 1. Não houve falha na prestação de serviços pelos réus. 2. O autor não agiu com a diligência esperada para evitar a fraude, não confirmando a identidade do interlocutor, efetuando, ademais, transferências de forma espontânea a pessoas diversas, inclusive físicas, sem qualquer estranhamento. 3. Inocorrência de fortuito interno, uma vez que as réis não tiveram qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizadas, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. **IV. DISPOSITIVO: Recurso desprovido.”** (TJSP; Apelação Cível 1048200-58.2023.8.26.0602; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/08/2025; Data de Registro: 12/08/2025)

APELAÇÃO - Ação de indenização - Fraude bancária - Golpe da "falsa central - Sentença de procedência- Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido do correntista que segue orientações de terceiro fraudador por telefone e efetua transferência de valores via Pix para conta de terceiro - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à instituição apelante - Recurso provido para julgar improcedente a ação.” (TJSP; Apelação Cível



1067914-64.2024.8.26.0506; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/08/2025; Data de Registro: 08/08/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. TRANSFERÊNCIA DE VALOR A TERCEIRO. Sentença de parcial procedência. Recursos da autora e do réu. Afastada a responsabilidade do banco pelos prejuízos sofridos pela autora. Formalização do contrato de empréstimo que seguiu procedimentos de segurança da instituição, incluindo utilização de senha pessoal e intransferível e aparelho móvel previamente cadastrado. A atuação da autora contribuiu para o sucesso da atividade do terceiro fraudador. O prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que a autora tenha sido induzida por terceiro que se dizia funcionário do banco. Inexistência de elementos a atribuir ao banco conhecimento ou possibilidade razoável de antecipação da fraude praticada por terceiro, sem vínculo formal com a instituição financeira. Configurada fraude praticada por terceiro desvinculado do banco. Apelo acolhido para julgar improcedentes os pedidos. Sucumbência alterada. Recurso do réu provido e da autora prejudicado.” (TJSP; Apelação Cível 1001545-27.2024.8.26.0106; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Caieiras - 2ª Vara; Data do Julgamento: 31/07/2025; Data de Registro: 31/07/2025)

Diante das considerações apresentadas, necessário que se entenda que o posicionamento de 1º Grau deve se constituir em alvo de integral manutenção, pois de maneira adequada o Juízo apreciou todas as questões como colocadas em debate no feito, razão pela qual deve ser integralmente mantido seu entendimento como exteriorizado em 1º Grau, manutenção essa que se dá com adequado suporte em seus próprios,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

legítimos, e jurídicos fundamentos, salvo quanto ao montante fixado a título de Honorários Advocatícios que se tem por devidos, estes que agora se tem por majorados para 20% sobre o valor atribuído a demanda, o que se dá em atenção aos termos do quanto vem disposto pelo artigo 85, §11, do Código de Processo Civil em vigor, ainda que observada a gratuidade de justiça que foi concedida a demandante no curso da regular tramitação do feito (fls. 79).

Pelo exposto, é caso de se negar provimento ao Recurso, para tanto observados os exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO

RELATOR