



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0001277345**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001790-52.2024.8.26.0263, da Comarca de Itaí, em que é apelante/apelado STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A, é apelado/apelante CLOVIS ALVES DOS SANTOS e Apelado BANCO DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da ré Stone Instituição de Pagamento S/A e NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do autor. V. U.**", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 2 de dezembro de 2025.

**RUI PORTO DIAS**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1001790-52.2024.8.26.0263**

**Apelante/Apelado: Stone Instituicao de Pagamento S.a**

**Apelado: Banco do Brasil S/A**

**Apelado/Apelante: Clovis Alves dos Santos**

**Comarca: Itaí – Vara Única**

**Juiz(a) de 1º Instância: Ricardo Truite Alves**

**Voto nº 5300**

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO “FALSO INTERMEDIÁRIO”. Sentença de parcial procedência. Apelação das partes. Relação de consumo configurada. Instituições financeiras que se enquadram no conceito de fornecedor (art. 3º, §2º, do CDC). Responsabilidade objetiva reconhecida, ressalvada a análise do nexo causal em cada situação concreta. IMPROVIDO O APELO DO AUTOR. Ausência de falha na prestação do serviço quanto ao Banco do Brasil. Transferências voluntárias realizadas pelo próprio correntista, mediante autenticação regular. Cumprimento de ordem legítima de pagamento. Inexistência de falha operacional ou defeito sistêmico. Fraude praticada por terceiro em ambiente externo aos canais oficiais da instituição. Fortuito externo caracterizado. STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A. PARCIAL PROCEDÊNCIA. Abertura de conta fraudulenta. Falha de segurança configurada. Comprovação de negligência no processo de abertura e controle da conta utilizada no golpe. Ausência de verificação de autenticidade documental e de mecanismos eficazes de prevenção a fraudes. Violação às normas da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Nexo causal demonstrado entre a falha do serviço e o dano experimentado. VALORAÇÃO DA PROVA. Equívoco na sentença de origem. Extratos que não evidenciam movimentação superior a R\$ 80.000,00, como indicado na sentença. Operações pontuais e inferiores. Ausência de comprovação de múltiplas vítimas ou de reiteração delitiva. CULPA CONCORRENTE CARACTERIZADA. Art. 945 do Código Civil. Autor que contribuiu decisivamente para o resultado danoso ao efetuar transferência de vulto a terceiro desconhecido, mediante contato virtual, sem cautela mínima exigível. Vulnerabilidade técnica que não autoriza irresponsabilidade absoluta do consumidor. Redução proporcional da indenização devida. DANOS MORAIS. INOCORRÊNCIA. Participação culposa do autor que afasta a configuração de dano extrapatrimonial indenizável.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

INDENIZAÇÃO MATERIAL. REDUÇÃO PELA METADE. Fixação em R\$ 14.616,50, corrigidos e acrescidos de juros nos moldes da sentença. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. Aplicação do art. 86 do CPC. Honorários advocatícios readequados. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. RECURSO DA RÉ STONE PARCIALMENTE PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE.

Vistos.

Cuida-se de apelações interpostas por STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e por CLÓVIS ALVES DOS SANTOS contra a r. sentença (fls. 264/274) que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos morais e materiais, para condenar a corré Stone ao pagamento de R\$ 29.233,00 (vinte e nove mil duzentos e trinta e três reais), a título de ressarcimento material, e R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de dano moral, reconhecendo a ausência de responsabilidade do corréu Banco do Brasil S/A.

Consta da inicial que o autor foi vítima de fraude praticada por terceiro, identificado como “Leonardo”, com quem manteve contato por meio da rede social Facebook, em grupo de compra e venda de veículos (“Feira do Rolo”), no qual foi ofertado um automóvel GM/Ônix. Após breve negociação, o autor, acreditando tratar-se de negócio legítimo, dirigiu-se à agência do Banco do Brasil em 11/05/2022 e realizou transferência bancária via TED no valor de R\$ 28.500,00 para conta de titularidade de Alexia Patrine Oliveira Manenti Silva, mantida junto à Stone Instituição de Pagamento S/A. No mesmo dia, sua esposa também efetuou transferência via PIX de R\$ 733,00 para a mesma conta.

Ocorre que, ao comparecer ao Cartório Cruz, em Avaré, para formalização da compra, o autor constatou ter sido vítima de golpe, uma vez que a suposta “irmã” de Leonardo era, na verdade, Laís Helena Nascimento Viana, legítima proprietária do veículo, igualmente ludibriada pelo mesmo estelionatário.

Registrado boletim de ocorrência e comunicada



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

imediatamente os fatos às instituições réas, requereu bloqueio dos valores e restituição das quantias. Alegou, todavia, que nenhuma medida eficaz foi adotada, sustentando falha grave na prestação de serviços bancários, por ausência de mecanismos de segurança aptos a evitar transações atípicas e por negligência na abertura da conta fraudulenta. Pediu ressarcimento integral do prejuízo material (R\$ 29.233,00), bem como indenização por dano moral, sobrevivendo sentença de parcial procedência, nos termos expostos.

Inconformada, a Stone Instituição de Pagamento S/A sustenta (fls. 278/291), em síntese, a inexistência de relação de consumo, a inaplicabilidade do CDC e a ocorrência de fortuito externo decorrente de fraude praticada por terceiro, pleiteando o afastamento de sua responsabilidade e a improcedência integral da demanda. Aduz ainda culpa exclusiva da vítima e inexistência de nexo causal entre sua conduta e o dano.

Por sua vez, o autor pleiteia (fls. 296/300) a reforma parcial da sentença, sustentando que o Banco do Brasil S/A também deve ser responsabilizado solidariamente, por falha na prestação do serviço bancário, em especial pela ausência de mecanismos de bloqueio e verificação de transações atípicas. Invoca a Súmula 479 do STJ, o Enunciado nº 14 da 1ª Seção de Direito Privado deste E. Tribunal e o art. 14 do CDC, afirmando que o golpe se insere no conceito de fortuito interno.

Contrarrazões as fls. 307/329 e 371/374

Recursos formalmente em ordem e tempestivos. Preparo dispensado de recolhimento pelo autor ante a gratuidade de justiça lhe conferida (fls. 60), ao passo que a ré comprovou o integral recolhimento das custas (fls. 376).

Há oposição ao julgamento virtual (fls. 379/380).

**É o relatório.**

As apelações discutem a extensão da responsabilidade civil das instituições financeiras em hipóteses de fraude bancária, na qual o consumidor,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

induzido por terceiro, realiza transferências voluntárias (TED e PIX) a conta fraudulenta proveniente de golpe conhecido como do falso anúncio de veículo.

A questão central consiste em definir: se há relação de consumo; se o Banco do Brasil deve responder solidariamente; e se subsiste a condenação da Stone nos moldes fixados.

Pois bem.

O caso atrai, sim, a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor.

As instituições financeiras enquadram-se no conceito de fornecedor (art. 3º, §2º, do CDC), sendo o autor destinatário final dos serviços bancários. Ainda que a Stone não tenha contratado diretamente com o consumidor, responde por equiparação, na forma do art. 17 do CDC, diante do nexo funcional entre sua atividade e o evento lesivo.

Neste sentido, é precedente jurisprudencial do C. STJ reconhecendo a teoria do consumidor por equiparação em situações análogas (REsp 1.197.929/PR, Rel. Min. Nancy Andrichi, DJe 12.03.2013).

Afastam-se, portanto, as preliminares suscitadas pela Stone, no mérito, contudo, a sentença merece parcial reforma.

Por primeiro, prevalece à improcedência do pedido em face do Banco do Brasil, vez que o autor realizou transferências voluntárias, de sua própria conta, mediante autenticação regular, logo, não havendo qualquer indício de falha operacional ou irregularidade sistêmica, tal como fundamentado em sentença, a instituição apenas cumpriu ordem de transferência legítima emanada do próprio correntista, não podendo recusar a execução de comando legítimo.

Ora, o golpe foi perpetrado por terceiro, em ambiente externo à esfera de controle da instituição, o que caracteriza rompe o nexo causal.

Contrariamente ao que tenta fazer crer o autor, a Súmula 479



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

do STJ não se aplica indistintamente a qualquer fraude bancária. O seu alcance limita-se aos casos de falha sistêmica interna ou defeito de segurança no serviço prestado, o que não se verificou no caso concreto, haja vista o estrito cumprimento da ordem de pagamento emanada pelo próprio correntista.

Neste sentido, não há prova de que o Banco do Brasil tenha deixado de acionar mecanismos de bloqueio, de segurança ou de monitoramento capazes de evitar a transação, tampouco de que tenha sido comunicado da suspeita antes da consumação da fraude.

A propósito:

Apelação. Ação de indenização por danos materiais e moral. Serviços bancários. "Golpe do falso sequestro". Autora que, após receber telefonema de suposto sequestrador de sua filha, dirigiu-se a agência bancária e, pessoalmente, fez transferências para conta de terceiros. Falha na prestação do serviço bancário. Inocorrência. Situação que não guarda nexos de causalidade com a atividade desenvolvida pela instituição ré. Alegação de que as operações destoavam de seu perfil de consumo, o que não enseja, no caso concreto, a responsabilidade do banco, pois a própria correntista compareceu à agência e movimentou sua conta. Descabida a tentativa da apelante de se imputar à instituição bancária a obrigação de, no momento da realização das transações, questionar o motivo das operações, pois tal questionamento vulneraria a autonomia e livre disponibilidade dos recursos por sua titular, ensejando, em sentido inverso, a responsabilidade da instituição por se contrapor a ordem legítima da correntista. Assim não fora e, de acordo com a narrativa da petição, é razoável supor que a autora teria afirmado a regularidade das transações, caso indagada fosse. Parte autora que não demonstrou qualquer irregularidade cometida pela instituição financeira, e agiu sem cautela,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

pois procedeu às transferências sem ao menos tentar entrar em contato com sua filha, para checar a veracidade dos fatos. Responsabilidade objetiva da instituição financeira afastada, diante da culpa exclusiva de terceiro golpista e da própria vítima (art. 14, § 3º, do CDC). Precedentes. Sentença reformada, para se julgar o pedido improcedente. Recurso da ré provido. (TJ-SP - Apelação Cível: 10102185620238260037 Araraquara, Relator.: Elói Estevão Trolly, Data de Julgamento: 08/10/2024, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 10/10/2024)

Assim, correta a sentença ao reconhecer a ausência de responsabilidade do Banco do Brasil S/A, o que fica, por inteiro, mantida neste capítulo.

Quanto à responsabilidade da ré/apelante, de igual modo, o reconhecimento da sua responsabilidade é medida que deve ser mantida, porém com ajustes na valoração da prova e na extensão da condenação.

O êxito da fraude decorreu não apenas da habilidade do estelionatário em induzir o consumidor ao erro, mas também da deficiência do sistema de abertura e controle de contas do banco demandado, que se mostrou ambiente propício à movimentação dos valores desviados. A conta bancária, assim, configurou-se como instrumento indispensável à consumação do ilícito, estabelecendo o nexo causal entre a falha do serviço e o prejuízo experimentado.

Na fase de abertura da conta, a instituição financeira deixou de comprovar diligência mínima exigida. Restou patente a negligência, uma vez que não demonstrou ter verificado a autenticidade dos documentos apresentados, tampouco a veracidade das informações cadastrais, como identidade e endereço do suposto titular.

O exame da responsabilidade civil da instituição passa necessariamente pela constatação de que a abertura da conta em nome do fraudador



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

foi elemento essencial para a concretização do dano. Competia ao banco comprovar o cumprimento das cautelas impostas pela regulamentação do Banco Central, especialmente quanto à validação dos dados cadastrais e à confirmação da existência e legitimidade do correntista. A ausência dessas medidas de verificação caracteriza falha na prestação do serviço e viola o dever de segurança.

Além disso, cabia ao réu demonstrar a adoção de mecanismos eficazes de prevenção a fraudes, de modo a impedir que terceiros utilizassem seus sistemas para práticas ilícitas. A omissão em identificar a fraude e em rastrear a destinação dos valores transferidos representa descumprimento do dever de cooperação e da boa-fé objetiva, princípios que regem as relações contratuais e consumeristas.

No caso, incumbia à instituição observar o disposto nos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, que impõem às entidades financeiras o dever de verificar e validar a identidade dos titulares, confrontando as informações com bancos de dados públicos ou privados, e de estabelecer medidas de segurança adequadas à movimentação da conta.

É certo que a conduta do consumidor contribuiu para o êxito da fraude, como se verá adiante, todavia, não se pode atribuir-lhe culpa exclusiva. As instituições financeiras, diante da complexidade crescente das fraudes eletrônicas, detêm o dever técnico e operacional de investir em mecanismos de proteção e monitoramento capazes de evitar esse tipo de ocorrência.

O nexo causal persiste em razão da falha no sistema de controle bancário, sendo inequívoco que a fraude somente se concretizou pela abertura indevida de conta em desacordo com as normas do Banco Central. Trata-se, pois, de fortuito interno, cuja responsabilidade é atribuída à instituição financeira, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”*.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Em igual sentido:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO PROVIDO. CONSUMIDOR. GOLPE DO FALSO LEILÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS RÉUS. RECONHECIMENTO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. ABERTURA DE CONTAS COM VIOLAÇÃO DAS NORMAS DO BACEN. Ação de indenização por dano material. Autor que, após realizar a transferência bancária e notar o golpe (falso leilão), entrou em contato com os bancos destinatários para buscar o bloqueio da quantia. Ineficiência das instituições financeiras na abertura das contas dos fraudadores e na fiscalização das operações, violando-se expressamente normas do BACEN. Descumprimento dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Descumprimento do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Reconhecimento da responsabilidade solidária dos bancos réus. Incidência do par. Único do art. 7º do CDC. Danos materiais no valor de R\$ 54.842,55. Ação julgada procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 1061328-36.2022 .8.26.0100 São Paulo, Relator.: Alexandre David Malfatti, Data de Julgamento: 16/08/2023, 12ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 16/08/2023)

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZATÓRIA PRELIMINAR CERCEAMENTO DE DEFESA I- Sentença de improcedência Apelo da autora II- Devidamente instruída, cabível o julgamento da lide no estado em que se encontrava, sendo desnecessária a realização de prova pericial Ausência de cerceamento de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

defesa Elementos presentes nos autos suficientes ao julgamento - Inteligência do art. 355, inciso I, do NCPC Preliminar afastada." "PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ABERTURA FRAUDULENTA DE CONTA PARA RECEBIMENTO DE RESTITUIÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA DANOS MATERIAIS DANOS MORAIS I- Caracterizada relação de consumo Inversão do ônus da prova Não comprovação de que a autora efetivamente celebrou o contrato para abertura da conta na qual fora creditada a restituição de seu imposto de renda Contratação fraudulenta II- Falha na prestação de serviços As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno Orientação adotada pelo STJ no Recurso Repetitivo nº 1.199.782/PR Art. 1.036 do NCPC Súmula nº 479 do STJ Devida a restituição da quantia indevidamente creditada na conta aberta fraudulentamente em nome da autora III- Dano moral caracterizado Autora que foi indevidamente privada do valor da restituição de seu imposto de renda e teve seus dados indevidamente utilizados para abertura fraudulenta de conta Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários Indenização fixada, ante as peculiaridades do caso, em R\$4.000,00, quantia suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir a ré de atitudes semelhantes Indenização atualizada com correção monetária, a contar da publicação do acórdão, e juros moratórios, a contar do evento danoso Súmulas nºs 362 e 54 do STJ IV- Sentença reformada Ação procedente Ônus sucumbenciais carreados à ré, incluídos os honorários recursais Apelo provido." (Apelação Cível nº 1037546-97.2022.8.26.0100, 24ª Câmara de Direito Privado, relator



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

o Desembargador SALLES VIEIRA, julgado em 25/05/2023)

A sentença, todavia, merece reparo.

Pela análise dos extratos bancários de fls. 114/119, respeitada a valoração da prova pelo d. magistrado “*a quo*” demonstra que a conta mantida pela titular Alexia Patrine Oliveira Manenti Silva foi utilizada para o recebimento de valores provenientes do golpe, sem que a instituição ré tenha identificado ou bloqueado movimentação atípica, o que é certo, contudo, a sentença incorreu em equívoco ao afirmar que a conta teria movimentado mais de R\$ 80.000,00 em treze dias. Os documentos indicam movimentações inferiores a esse montante, com apenas um crédito expressivo de R\$ 11.000,00 (tal qual o do autor) em 12/05/2022, posterior e imediatamente repassado a outras contas, não havendo prova de múltiplas vítimas ou reiteração delitiva.

Outro ponto chave e digno de baliza, é o grau de culpa do autor, que igualmente deve ser sopesado, reconhecendo-se a culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil.

O demandante, ao realizar transferências de vulto mediante contato exclusivamente virtual com pessoa desconhecida, sem qualquer cautela mínima de verificação, concorreu de forma relevante para o resultado lesivo experimentado.

É dever do consumidor adotar medidas básicas de prudência, sobretudo em negociações extracontratuais realizadas fora de ambientes oficiais ou intermediados por instituições credenciadas.

Como bem observa a doutrina, “*a vulnerabilidade técnica não pode converter-se em irresponsabilidade civil absoluta*” (GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil*, vol. 2, Saraiva, 2022, p. 439).

É dizer que a culpa concorrente, neste contexto, rompe



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

parcialmente o nexo causal e impõe redução proporcional da indenização, pois, tivesse, o autor adotado a postura diligente de se certificar quanto a lisura do negócio antes de promover as transferências de valores, o malogro poderia ter sido evitado por conduta e prudência que só a ele cabia no momento, não podendo tal comportamento ser absorvido pela responsabilidade objetiva das réis ou pela teoria do risco do negócio.

É de extrema relevância, e devendo ser observado que o próprio autor ofereceu condições para o êxito da fraude, uma vez que afirma em fls. 03 que *“(...) através da rede social Facebook, vindo a conversar por mensagens com a Parte Autora sobre um carro GM ÔNIX a venda no “grupo feira do rolo” no dia 10/05/2022. No dia seguinte, dia 11/05/2022, a Parte Autora foi até a agência do Banco do Brasil, e realizou uma transferência bancária TED no valor de R\$ 28.500,00, para uma conta bancária indicada pelo “Leonardo”, sendo em nome de ALEXIA PATRINE OLIVEIRA MANENTI SILVA, no Banco Stone. E outra transferência bancária PIX no valor de R\$ 733,00, para a mesma conta, porém quem realizou a transferência foi a esposa da Parte Autora.”*

Continuou: *“No cartório a Parte Autora ficou aguardando a comprovação do TED, quando percebeu ter sido vítima de um golpe”*.

O Superior Tribunal de Justiça tem assentado que, em hipóteses de fraude perpetrada por engenharia social, em que não há comprometimento dos sistemas das instituições financeiras, a responsabilidade deve ser afastada em razão de fortuito externo (REsp 1.633.785/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 24.10.2017).

Esse entendimento vem sendo reiterado no âmbito desta C. Corte, em julgados que afastam o dever de indenizar quando a própria vítima, de forma voluntária e descuidada, realiza/autoriza transações em favor de terceiros sem qualquer cautela mínima, sobretudo quando a fraude não guarda relação com vazamento de dados sigilosos ou falha comprovada no sistema bancário.

A propósito:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

APELAÇÃO CÍVEL – Contratos bancários – Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento – Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando transferências indevidas de valores – Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos - Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados - Ausência de ilícito por parte da ré - Culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora - Excludente de responsabilidade constatada – Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Culpa exclusiva de terceiro e da vítima – Sentença mantida – Recurso desprovido. (TJ-SP - Apelação Cível: 10235417920238260506 Ribeirão Preto, Relator.: Ricardo Pereira Júnior, Data de Julgamento: 11/10/2024, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), Data de Publicação: 11/10/2024)

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INEXISTÊNCIA DE PROVAS DE VAZAMENTO DE DADOS. INEXISTÊNCIA DE FALHA DE SEGURANÇA. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. EXCESSIVA FALTA DE CAUTELA. AFASTADA A RESPONSABILIDADE DO BANCO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS INICIAIS. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais proposta por consumidor contra instituição financeira, após ter sido vítima de golpe conhecido como "falsa central de atendimento/falso funcionário", que resultou na realização de PIX fraudulento, contratação de empréstimo e pagamento de boleto. O autor alega falha de segurança do banco, solicitando a nulidade das operações e a devolução em dobro dos valores envolvidos, além de indenização por



# TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## PODER JUDICIÁRIO

### São Paulo

danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) verificar se houve falha de segurança por parte do banco, que justificasse sua responsabilização pelas operações fraudulentas; e (ii) definir se o autor faz jus à indenização por danos materiais e morais decorrente da fraude. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade do banco nos casos de fraude somente é configurada quando comprovado que o golpe foi possível em razão do vazamento de dados sigilosos da instituição financeira. No caso em análise, o autor não apresentou provas de que os criminosos utilizaram dados que somente o banco poderia deter, o que afasta a alegação de falha de segurança. O autor foi vítima de golpe de "phishing", no qual foi induzido a fornecer dados pessoais e realizar procedimentos sem a devida cautela, o que configura culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). 4. Não houve falha na prestação de serviços por parte do banco, tampouco qualquer relação entre as operações fraudulentas e ações atribuíveis ao réu, de modo que não se configura o dever de indenizar por danos materiais ou morais. IV. DISPOSITIVO E TESE 5. Sentença reformada para reconhecer a improcedência dos pedidos iniciais. Recurso do autor improvido. Recurso do réu provido. Tese de julgamento: 6. A responsabilização do banco em fraudes decorrentes de golpes como o "falsa central de atendimento/falso funcionário" depende da comprovação de que os criminosos utilizaram dados sigilosos vazados pela instituição financeira. Na ausência de provas de falha de segurança e havendo culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, a responsabilidade do banco pela fraude é afastada. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC/2015, art. 85, §§ 2º, 11, e 98, §§ 2º, 3º. Jurisprudência



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

relevante citada: STJ, REsp nº 2.015 .732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20/06/2023; TJSP, Apelação Cível nº 1001203-89 .2022.8.26.0363, Rel . Des. Henrique Rodriguero Clavisio, j. 21/11/2023. (TJ-SP - Apelação Cível: 10017823120238260095 Brotas, Relator.: Léa Duarte, Data de Julgamento: 08/10/2024, Núcleo de Justiça 4 .0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), Data de Publicação: 08/10/2024)

Veja-se, em que pese a sensibilidade que o caso requer, a fraude foi perpetrada por meio de contato entre autor e terceiro, em ambiente alheio aos canais oficiais das instituições financeiras, tendo ainda, agido de modo positivo, voluntário e sem reservas, ao realizar as transações ora impugnadas, não podendo imputar a responsabilidade às apeladas por ato falho próprio.

Embora respondam as instituições financeiras de modo objetivo pelo risco negócio, tal premissa não afasta a necessidade de uma conduta mínima de cautela por parte do usuário, que por vezes, agrava o cenário de imprudência e indica assunção voluntária do risco. É dizer que, a adoção de mecanismos regulatórios e assecuratórios, per si, não detém o condão de impedir, em absoluto, que o próprio titular da conta, de livre vontade, efetue transferências em favor de desconhecidos em troca de promessas ilusórias.

Em caso análogo:

APELAÇÕES – COMPRA E VENDA DE VEÍCULO AUTOMOTOR – IMPUGNAÇÃO À JUSTIÇA GRATUITA – ACOLHIMENTO – Documentos juntados nos autos que demonstram que os apelantes possuem condição financeira que não condiz com a alegação de hipossuficiência – Justiça Gratuita indeferida/revogada.  
APELAÇÕES – COMPRA E VENDA DE VEÍCULO AUTOMOTOR – FRAUDE MEDIANTE ANÚNCIO VEICULADO NA OLX – "GOLPE DO FALSO INTERMEDIÁRIO" – Partes que foram vítimas de fraude



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

perpetrada por terceiro – Bem móvel não entregue ao comprador – Culpa concorrente reconhecida – Vendedor que foi convencido pelo golpista a se apresentar como tio do comprador – Por outro lado, comprador que depositou o preço em conta de terceiro – Ambas as partes foram induzidas a erro e seduzidas pela proposta vantajosa ofertada pelo intermediário – Condutas das partes que corroboraram com o desfecho do golpe, devendo assim, repartir o prejuízo – CONECTIVOS LEGAIS – aplicação imediata das alterações introduzidas pela lei nº 14.905/2024 legais – correção monetária que deve ser calculada pelo IPCA/IBGE (art. 389, parágrafo único, do cc) – Juros moratórios fixados pela Taxa SELIC, diminuindo-se desta o valor do IPCA/IBGE (art. 406, § 1º, do CC) e desconsiderando-se eventuais juros negativos (art. 406, § 3º, do CC) – RECURSOS providos em parte. (TJ-SP - Apelação Cível: 10190533020228260114 Campinas, Relator.: Luis Fernando Nishi, Data de Julgamento: 24/09/2024, 31ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 24/09/2024)

APELAÇÃO CÍVEL. COMPRA E VENDA DE VEÍCULO. "GOLPE DO INTERMEDIADOR". SENTENÇA QUE JULGOU IMPROCEDENTE A AÇÃO. INCONFORMISMO DOS AUTORES. Golpe do OLX. Compradores e vendedor que mantiveram contato com o golpista. Partes que concorreram igualmente para a ocorrência do golpe. Preço negociado com o golpista que, injustificadamente, era menor que o valor do bem, com base na tabela FIPE. Pagamento que se deu a terceiro. Vendedor que aceitou a intermediação do negócio e, embora tenha tido contato com o comprador, não se atentou ao preço negociado. Autores e réu que foram vítimas do estelionato. Culpa concorrente reconhecida. Prejuízo que será repartido igualmente entre as partes. Dano moral.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Inocorrência. Atuação dos compradores que foi decisiva para a concretização do golpe. Sentença reformada em parte. Alteração da sucumbência. Recurso provido em parte. (TJ-SP - Apelação Cível: 10210864120228260001 São Paulo, Relator.: Eduardo Gesse, Data de Julgamento: 05/12/2024, 28ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 05/12/2024)

Assim, de fato a responsabilidade da Stone subsiste, limitada, contudo, à metade do prejuízo material comprovado, fixando-se a indenização em R\$ 14.616,50, corrigido e acrescido de juros de mora nos mesmos moldes fixados na sentença. Pelo que deverá suportar o autor a igual parcela do prejuízo, ante o igual grau de culpa (art. 945, CC).

Desde já, destaco que a análise do grau de culpa de cada parte faz parte da própria natureza da ação, e mais: *"A aplicação do direito sob fundamentos distintos dos suscitados pelas partes, mediante o reconhecimento da culpa concorrente, não evidencia sentença extra petita."* (TJRS; AC 70006550594; Rel. Des. JORGE ANDRÉ PEREIRA GAILHARD; j. em 27.10.2004)(AC n., rel. Juiz Henry Petry Júnior, de Videira).

Em mesmo sentido, *mutatis mutandis*:

DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE TÍTULOS - Letras de câmbio vinculadas a contrato de crédito em conta corrente - "Pacta sunt servanda" não impede a atuação jurisdicional - Ação julgada procedente por motivo diverso do apresentado na petição inicial - Pretensão de nulidade da sentença - Inadmissibilidade - Inocorrência de julgamento "extra" ou "ultra petita" - Decisão dentro dos limites da lide - Possibilidade de o juiz decidir por fundamento diverso - Aplicação do direito ao caso concreto - Recurso desprovido. (TJ-SP - AC: 968284400 SP, Relator.: Maurício Ferreira Leite, Data de Julgamento: 22/10/2008, 21ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

03/11/2008)

É dizer, muito embora a apelante não tenha requerido expressamente o reconhecimento da culpa concorrente, limitando-se a sustentar a culpa exclusiva da vítima, não há qualquer vício na apreciação da matéria sob tal perspectiva, pois, ao julgador incumbe a aplicação do direito aos fatos comprovados nos autos, nos termos dos princípios *da mihi factum, dabo tibi jus e iura novit curia*, de modo que não se configura julgamento extra ou ultra petita.

Assim, constatando-se que a dinâmica dos acontecimentos revela contribuição de ambas as partes para o resultado danoso, é legítimo o reconhecimento da concorrência de culpas, ainda que tal enquadramento jurídico não tenha sido expressamente postulado.

Outrossim, não se vislumbra a possibilidade de condenação em indenização por danos morais, justamente em face da contribuição do requerente para com o evento danoso, condenação que deve, portanto, ser afastada.

Ante o exposto, dou **PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da ré Stone Instituição de Pagamento S/A para reduzir a indenização por danos materiais à metade do valor fixado na sentença, reconhecendo, de ofício, a culpa concorrente do autor (art. 945 do Código Civil), fixando-a, assim, em R\$ 14.616,50 (quatorze mil, seiscentos e dezesseis reais e cinquenta centavos), aplicados os consectários legais conforme constou da sentença.

Em consequência, afasto a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, diante da comprovada contribuição do autor para o evento lesivo.

No que toca ao recurso do autor, **NEGO-LHE PROVIMENTO**, mantendo-se integralmente o capítulo da sentença que reconheceu a ausência de responsabilidade do Banco do Brasil S/A, pelos fundamentos já expostos.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Diante da sucumbência recíproca (CPC, art. 86), cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, observada a gratuidade de justiça conferida ao autor.

Adéquo os honorários advocatícios, fixando, para ambos os patronos, em 10% sobre o respectivo proveito econômico obtido (R\$ 14.616,50), nos termos do art. 85, §§2º e 14, do CPC.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, §2º, do CPC).

**RUI PORTO DIAS**  
Relator