



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000126268**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002790-73.2024.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado ANDERSON EDUARDO CERCHIAI (JUSTIÇA GRATUITA).

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

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

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002790-73.2024.8.26.0009

Apelante Itáú Unibanco S/A

Apelado Anderson Eduardo Cerchiai (Justiça Gratuita)

Comarca São Paulo – 3ª Vara Cível – Foro Regional de Vila Prudente

Voto nº 52509

Declaratória de inexigibilidade e indenização – Transações bancárias não reconhecidas – Cerceamento de defesa – Julgamento antecipado da lide – Nulidade – Não reconhecimento – Princípio da persuasão racional – Natureza das alegações que possibilita o julgamento conforme o estado do processo – Artigos 355 e 370 do CPC – Preliminar afastada – Questão de fundo – Empréstimos pessoais, seguidos de transferência 'pix' e 'ted' – Alegação de fraude bancária – Não reconhecimento – Crédito de valores disponibilizados em conta do autor na mesma data da celebração dos contratos, seguido de transferências para conta de titularidade do próprio autor, junto a instituição financeira 'Nubank' – Valores direcionados a terceiros já ressarcidos pelo 'Nubank', com respectiva desistência da ação manifestada pelo autor – Responsabilidade da instituição financeira apelante – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta (fato do serviço e vício do serviço) – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Suposta conduta negligente que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade (singularidade) relativa à questão de fato – Transações efetuadas via aplicativo bancário – Inserção de elementos de segurança e fatores de autenticação da conta (senha e 'token') – Dever de guarda e sigilo da senha e credenciais de segurança – Ônus do titular da conta – Precedentes – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Aplicação do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Observância do REsp 1633785/SP e precedentes jurisprudenciais – Eventual análise do perfil do correntista – Mera liberalidade do fornecedor – Falha na prestação de serviços não constatada – Improcedência dos pedidos – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva do autor.  
Recurso provido.

Vistos,

A r. sentença de fls. 422/31 julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, confirmando a tutela de urgência, para: a) declarar nulos os contratos de empréstimos objeto da lide, além de inexigíveis os débitos correspondentes; b) condenar o requerido a restituir os valores comprovadamente descontados, em dobro, corrigidos desde o desembolso e com juros moratórios contados da citação, assim como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00, corrigido a partir da prolação e com juros de mora legais contados da citação. Em razão da sucumbência, condenou a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, com base no artigo 85, § 2º do CPC.

Foram opostos Embargos de Declaração (fls. 434/39), e rejeitados pela r. decisão de fl. 480.

Apela o banco réu (fls. 440/70) arguindo, em preliminar, a nulidade do julgamento antecipado, sem a produção da prova expressamente pleiteada (depoimento pessoal e perícia técnica), configurando o cerceamento de defesa; requer a anulação da sentença, retornando os autos ao Juízo de origem para que seja reaberta a fase instrutória; no mérito, sustenta a regular prática da atividade bancária e ausência de falha na prestação dos serviços, sendo que as transações contestadas (empréstimos e transferências bancárias) foram realizadas por aparelho habitual do autor, mediante prévio acesso ao serviço Mobile (app), via canal 'bankline', de forma regular com digitação de senha pessoal e intransferível do cliente e validação do 'iToken', sendo destinados os valores para conta de titularidade do próprio autor, presumindo-se a autoria e legitimidade das operações; destaca que, para acessar os serviços do app Itaú, o cliente precisa informar seus dados bancários (agência e conta), e, no momento seguinte, inserir a senha eletrônica, ou seja, necessariamente, para que uma transação seja concretizada eletronicamente, a pessoa deve passar por quatro barreiras de segurança validação, o que reforça a ausência de irregularidade no caso; defende a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, tratando-se o caso de fortuito externo, que não guarda nenhuma relação com dever contratual assumido entre as partes, o que exclui a responsabilidade do fornecedor conforme artigo 14, §3º, inciso II do CDC; sustenta a legalidade das telas sistêmicas como meio de prova e de legitimidade da contratação por meio eletrônico; diz que não há previsão contratual sobre bloqueios de transações de forma “personalizada ao perfil cliente”, inexistindo expectativa de monitoramento de perfil individual pelo sistema do Banco; impugna a condenação arbitrada (dano material e moral) ausente prática de ato ilícito, e, subsidiariamente, defende a redução da sanção moral fixada, sendo que eventual restituição de valores seja determinada de forma simples, por não configurada má-fé do banco; pleiteia o provimento do recurso, reformada a r. sentença para julgar improcedente a demanda.

Recurso recebido, processado e com resposta (fls. 488/98).

É o relatório.

De início, cumpre destacar que a pretensão formulada em face do corréu Nu Financeira S.A. restou prejudicada em razão de resolução consensual alcançada entre partes, afirmando o autor que *“a requerida Nubank efetuou a devolução dos valores que foram indevidamente transferidos para a conta de terceiros via pix, sendo a quantia de R\$ 96.400,00 para a conta do autor e a quantia de R\$ 2.998,79 no crédito”* (fl. 110), sendo homologada a desistência da ação e extinto o processo sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, VII, do CPC, cf. decisão de fls. 150/51. Assim, remanesce a disputa unicamente em face do banco apelante pelos eventos referidos na inicial.

Quanto à preliminar de cerceamento de defesa, não prospera a tese arguida pelo réu apelante, tendo em vista os limites da controvérsia estabelecida, bem como o panorama processual apresentado, autorizada por isso o julgamento conforme dispõe o art. 355, I, do CPC, sendo que *‘Não é pelo trâmite do processo que se caracteriza o julgamento antecipado; nem por ser a matéria exclusivamente de direito, ou mesmo de fato e de direito, e até a revelia. É a partir da análise da causa que o Juiz verifica o cabimento. Se devidamente instruída e dando-lhe condições para amoldar a situação do art. 330 do CPC, ou do parágrafo único do art. 740 do CPC, é uma inutilidade deixá-lo para o final de dilação probatória inútil e despicienda’* (RT 624/95).

Não por outra razão é que nos termos do art. 370, do CPC, *“Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito. Parágrafo único: O juiz indeferirá, em decisão fundamentada, as diligências inúteis ou meramente protelatórias.”*

Aliás, já decidiu o Egrégio Supremo Tribunal Federal que a necessidade da produção de prova há de ficar evidenciada para que o julgamento antecipado da lide implique o cerceamento de defesa, sendo a antecipação legítima se os aspectos decisivos estão suficientemente líquidos para embasar o convencimento do magistrado (RE 101.171-8-SP).

Em face disso, compete ao magistrado a análise acerca da pertinência e necessidade da produção probatória, a teor do princípio da persuasão racional (artigos 355 e 370 do CPC), sendo que, nos termos do parágrafo único do art. 370 do CPC, incumbe ao Juiz da causa, ainda, indeferir a realização de provas manifestamente inúteis, desnecessárias ou meramente protelatórias. No caso em apreço, eventual colheita de depoimento pessoal da parte não se revela adequada, uma vez que o apelante não especificou, de forma concreta, quais fatos controvertidos e relevantes demandariam esclarecimento por meio da oitiva do apelado, sendo que as razões recursais se limitam a alegações genéricas, dissociadas das peculiaridades da causa e dos elementos já constantes dos autos, não demonstrando a utilidade objetiva da prova pretendida.

Diante disso, sem reparo a decisão que indeferiu a produção probatória requerida, por inexistir indicação clara e precisa de fatos que

justificassem sua necessidade, em estrita observância ao poder-dever instrutório do Juiz e à racionalidade que deve orientar a condução do processo, lembrando-se que *“A questão ou não do deferimento de uma determinada prova (testemunha referida) depende de avaliação do juiz, dentro do quadro probatório existente, da necessidade dessa prova. Por isso, a possibilidade de indeferimento das diligências inúteis e protelatórias, prevista na parte final do CPC 130 (STJ, Ag 56995-0-SP, rel. Min. Assis Toledo, j. 5.4.1995, DJU 10.4.1995, p. 9322).”* (Nelson Nery Junior, Código de Processo Civil Comentado, 10ª edição, Editora Revista dos Tribunais, 2007, p. 389).

De igual modo, não se evidencia o cabimento e pertinência da prova pericial, porquanto não identificada, de maneira concreta, qual questão técnica e relevante pretendia o apelante ver esclarecida mediante o conhecimento especializado de perito, limitando-se a invocar genericamente a suposta imprescindibilidade da perícia em demandas análogas envolvendo transações bancárias. Tal assertiva, contudo, mostra-se insuficiente para justificar a medida, sobretudo porque não estabelece correlação específica entre a prova requerida e os fatos controvertidos dos autos. Ademais, à luz do conjunto probatório produzido, entende-se que a prova técnica se revela prescindível para a adequada solução da controvérsia, incidindo, portanto, o disposto no art. 464, II, do CPC, que autoriza o indeferimento da perícia quando as circunstâncias do caso evidenciarem sua inutilidade, irrelevância ou desnecessidade, como na hipótese.

Superada a questão, de rigor ser provido o recurso, revertida a r. sentença 'a quo', e julgada improcedente a demanda.

Observados os fatos da causa e prova documental produzida, verifica-se que, além de se referir a presente disputa a transações bancárias (empréstimos e transferências 'pix' e 'ted'), com crédito de valores disponibilizados em conta do próprio autor na mesma data da celebração dos contratos (cf. extratos de fls. 50/2), posteriormente transferidos via pix, para conta de titularidade também do demandante, junto à instituição financeira 'Nubank' (agência 0001 conta 60521264-4 – fls. 53/9), bem assim o incontroverso ressarcimento já promovido pelo Nubank, conforme informado às fls. 110/11 – o que ensejou inclusive a desistência superveniente da ação em face da referida instituição financeira (fls. 150/1) –, no caso, logrou o banco réu e apelante demonstrar e comprovar que as operações impugnadas foram efetivadas *'...mediante acesso ao Mobile (app), de forma regular, mediante a digitação de senha pessoal e intransferível da parte Apelada e validação do Token'*, demonstrando ainda o réu apelante que *'Para a conclusão das operações, ainda é solicitado ao cliente a digitação da senha PIN, a qual é obrigatoriamente diferente da senha eletrônica para o acesso ao Bankline, o que impediria eventual fraudador de realizar qualquer tipo de transação diante da utilização de um celular furtado/roubado'*, observado que *'...até mesmo para que o próprio correntista possa cadastrar novo dispositivo eletrônico para acessar sua conta online, é necessária a habilitação do dispositivo em caixa eletrônico, com a autenticação de cartão magnético da conta e respectiva senha ou uso de biometria, além de confirmação no aparelho onde está instalado o aplicativo do Banco'* (fl. 454), sendo certo que, nesse sentido, as alegações relacionadas ao desconhecimento das operações, carecem de verossimilhança ou

demonstração mínima (superada, assim, eventual possibilidade de inversão do ônus probatório), não tendo a parte autora se desincumbido do ônus a que refere o artigo 373, inciso I, do CPC.

Isso significa que, em que pesem as alegações iniciais quanto à suposta ocorrência de fraude, diante do contexto dos autos, não há falar-se em responsabilidade civil do banco apelante, vez que, pelas circunstâncias do caso e demais desdobramentos fáticos explicitados na contestação, a hipótese retrata culpa exclusiva de terceiros ou da própria vítima, não se vislumbrando falha na prestação de serviços, sendo certo que eventual atuação de fraudadores ou estelionatários nesse contexto de permissão e facilitação pelo cliente bancário de acesso de terceiros à conta em plataforma digital, isto é, *'acesso ao serviço Mobile (app), via canal 'bankline'*, configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira, inclusive consoante leitura *'a contrario sensu'* da Súmula 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

De outro lado, também não há nexos causal entre a conduta do réu e o resultado da ação danosa de terceiros, e isso porque, nos casos como o presente, é necessário que fique estabelecida a existência do nexos causal entre o fato narrado e os danos reclamados, o que não resta evidente *in casu*, sobressaindo como singularidade da questão, que os fatos se deram sem o comprometimento do sistema de segurança do banco – repita-se, os empréstimos e as transferências foram realizados com a inserção de todos os elementos de segurança e fatores de autenticação multifatorial da conta, cuja guarda e sigilo são de inteira e exclusiva reponsabilidade do cliente assumida em contrato –, caracterizado, assim, o chamado fortuito externo, vez que o réu não tinha meios de evitar os fatos noticiados na petição inicial, os quais, aliados ao conceito de fortuito externo, excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços.

Considerando, assim, que as transações foram realizadas por aparelho habitual do autor, demonstrado em contestação, mediante acesso ao *Mobile/app*, via canal *'bankline'*, de forma regular com digitação de senha pessoal e intransferível do cliente e validação por código *'token'*, e, ainda que superada a hipótese de legitimidade das avenças contratadas diretamente pelo próprio autor – repita-se, com utilização dos fatores de autenticação da conta –, ainda assim, dizendo respeito a pretensão à indenização – danos materiais e morais – por eventual fraude, quanto à responsabilidade do réu, forçosa a observância da regra dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, com a limitação de obrigação do demandado pela prática dos atos vinculados aos serviços que presta, *'fato do serviço'* e *'vício do serviço'* (vide: artigo 927, parágrafo único, do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC), o que corresponde à necessária prova do nexos de causalidade – do liame entre a conduta e do resultado –, pois, mesmo que possível a responsabilização sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexos causal, o que determina a prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, ou seja, na hipótese, a suposta conduta desviada do réu como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o

evento danoso os limites da relação objetiva a que se vinculou o demandado como fornecedor de serviço e o dever de previsão possível, observada a regra do artigo 14, 'caput', do CDC e do artigo 393 do Código Civil, acrescida a isso, por incidente na hipótese o artigo 14, §3º, do CDC, que afasta a responsabilidade do fornecedor, derivado o dano por ato da vítima e/ou de terceiros (vide: STJ, REsp n. 1.178.454/PR, e no mesmo sentido, AREsp n. 178.084/MG).

E quanto à conduta do apelante, é fato a ausência do nexos causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação de indenizar, por ausente relação de causalidade entre a atividade desenvolvida e o resultado, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ: *“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).”* (Sérgio Cavalieri, in Programa de Direito do Consumidor, São Paulo, Editora Atlas, 2008, p. 256/7).

Disso decorre que, na hipótese, tudo o quanto narrado na inicial ocorreu para além do âmbito de atuação do banco apelante, observado que, além da existência de elementos indicativos da validade/legitimidade das transações, efetuadas, como visto, com a inserção de senha eletrônica e validação através de fatores de autenticação (senha e código 'token') e sobretudo com crédito dos valores mutuados disponibilizados e transferidos para conta do próprio autor, reafirmado o estorno já promovido pelo Nubank quanto à quantia direcionada a terceiros, inexistente justa causa a permitir a responsabilização reclamada em face do apelante, até porque, de acordo com o artigo 14, 'caput', do CDC, o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços típicos, vale dizer, 'fortuito interno', de modo que não se tem por presente, na hipótese, os pressupostos de sua incidência, observada a regra do art. 393 do Código Civil, aliado a isso se superar também eventual argumento de falha de segurança do sistema bancário, observado derivar o evento de fato exclusivo de terceiro além de eventual incúria do autor, vez que, repita-se, referidas transações se deram mediante inserção dos dispositivos/credenciais de segurança da conta a excluir a obrigação reclamada.

Ou seja, quanto às operações impugnadas, nada poderia fazer o réu para impedir o resultado danoso antes da efetiva comunicação do cliente

– e que no caso apenas se deu após a efetivação das transações –, o que rompe o nexo de causalidade entre a prestação de serviços e o dano, segundo a teoria adotada pelo regramento civil (artigo 403 do Código Civil), ou seja, a teoria do dano direto, uma vez que não é possível obrigar o réu a responder por danos derivados de causas que não guardem relação direta e imediata com sua conduta, inexistente a figura da responsabilidade ilimitada, e isso mesmo que incidente fosse a teoria da causalidade adequada ou da *'conditio sine qua non'*, pois que sempre se faz necessário o liame entre causa e efeito, de modo que o resultado seja consequência direta do ato/fato, observado para tanto o conceito jurídico de dano por violação de direito ou excesso no seu exercício (artigos 186 a 188 do Código Civil e artigo 5º, incisos V e X, da CF/88), pelo qual se sujeita o causador do prejuízo à reparação, seja pelo resgate do estado fático anterior à violação perpetrada ou, quando impossível, mediante indenização, sendo requisitos essenciais da responsabilidade civil, a conduta, o dano e o nexo de causalidade, além da culpa *'lato sensu'* (dispensada por se tratar de responsabilidade objetiva), de modo a permitir que surja a obrigação de reparar a que refere a regra do artigo 186 do Código Civil, pelo que e para além das questões referidas, embora se trate de relação de consumo, a responsabilidade objetiva, na hipótese, deve ser excluída por culpa exclusiva de terceiro (artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC), a qual afasta o nexo de causalidade entre o fato e o dano experimentado: *“Quando, no entanto, o ato de terceiro é a causa exclusiva do prejuízo, desaparece a relação de causalidade entre a ação ou a omissão do agente e o dano. A exclusão da responsabilidade se dará porque o fato de terceiro se reveste de características, e, portanto, equiparar-se ao caso fortuito ou à força maior, é que poderá ser excluída a responsabilidade do causador direto do dano.”* (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 10ª ed., São Paulo, Editora Atlas, 2012, p. 854).

Aliado a isso, como argumentado pelo próprio réu apelante, *“não há qualquer indício de irregularidade nas transações contestadas, uma vez que foram realizadas a partir de um aparelho eletrônico que a Apelada sempre utilizava, além de terem sido realizadas mediante acesso ao Internet Banking, como já esclarecido, notadamente diante da presunção de regularidade das transações efetivadas através de tal meio de validação. Ademais, o banco não pode ser garantidor irrestrito dos gastos realizados por todos os seus clientes, principalmente diante da utilização de elementos de uso pessoal e intransferível (senha eletrônica e código itoken). Ora, é de se esperar que o consumidor que possui limite de crédito, seja de saldo disponível em conta, limite de cartão de crédito, limite de cheque especial ou aplicações, possa, a qualquer momento, decidir realizar o resgate de tais valores, não cabendo ao Banco fiscalizar cada transação realizada pelos seus clientes. Importante frisar que a atribuição de responsabilidade ao apelante é equivocada, visto que não havia como o Banco negar transação notadamente regular, sendo certo que não existia qualquer empecilho ou notificação prévia de perda da posse do cartão magnético da conta ou do aparelho celular pela cliente. Logo, as transações não poderiam ser obstadas ou bloqueadas.”* (fl. 454).

Então, além de não provado o nexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta do réu e o resultado referido pela demandante, que explicita relação de causalidade, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade, qual seja, culpa exclusiva da vítima e/ou fato de terceiro, limitando

a responsabilidade do fornecedor (objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados aos serviços que presta – *fato do serviço*, artigo 14 do CDC e *vício do serviço*, artigo 20 do CDC), com o acréscimo da também limitação de responsabilidade a fortuito interno a que refere a Súmula 479 do STJ, de modo que, presente a causa excludente de responsabilidade, forçoso concluir caber à demandante buscar se ressarcir dos terceiros causadores do dano, com seu acionamento em juízo criminal e cível, se o caso.

Nesse contexto, oportuna a transcrição do entendimento fixado pelo C. STJ quanto à matéria (fortuito externo), em sua Jurisprudência em Teses: “*Edição n. 161 – Direito do Consumidor V: “7) A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019.”.*

No mesmo sentido, precedentes deste E. Tribunal: “*AÇÃO INDENIZATÓRIA. Transferência bancária por PIX contestada pela parte autora. Sentença de procedência parcial, reconhecendo a culpa concorrente e determinando que a parte ré restitua metade do valor descontado a esse título, indeferida a indenização por danos morais. Irresignação de ambas as partes. Cabimento apenas do apelo do banco, no mérito. Impertinente a preliminar suscitada pelo réu de incongruência entre o dispositivo da r. sentença e a sua fundamentação. D. Juízo de origem que deixou expressamente consignado que a condenação deve se dar à metade do valor indicado na petição inicial. Afastada igualmente a preliminar de ilegitimidade passiva da instituição bancária, a quem é imputada falha na prestação de serviços. Pertinência subjetiva caracterizada. O CDC é aplicável à hipótese em exame. Incabível, porém, a inversão do ônus da prova, tendo em vista a ausência de verossimilhança das alegações da parte autora. Conjunto probatório dos autos que demonstra não ter restado evidenciada a falha na prestação de serviço do requerido, mas, sim, a negligência e a culpa exclusiva da própria correntista. Inteligência do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Sociedade civil requerente que, confessadamente, forneceu senha da conta bancária de sua titularidade, pessoal e intransferível, a terceiro, ainda que de sua confiança, não se podendo afirmar, com segurança, portanto, que o PIX não tenha sido realizado por quem detinha o acesso à conta. Afastada a responsabilidade do banco pela metade do valor das operações impugnadas. Autora que deve responder pela integralidade dos danos, de modo que prejudicada sua insurgência recursal a respeito. Sentença reformada. Ação julgada improcedente, distribuídos os ônus de sucumbência exclusivamente em desfavor da autora. Recurso da parte ré provido, afastadas as*

*preliminares, e prejudicado o da autora.” (TJSP; Apelação Cível 1007521-97.2021.8.26.0048; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; j. em 31/08/2022).*

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

Além disso, consideradas as circunstâncias específicas do caso, verifica-se que o réu não dispunha de meios para conhecer ou controlar o procedimento adotado pelo usuário de seu serviço, tampouco para identificar, no momento da operação, eventual irregularidade ou indício de que a transação não seria autêntica ou decorreria de fraude, até porque, como visto, destinados os valores para conta de incontroversa titularidade do próprio demandante, sendo também certo que a dinâmica da contratação e utilização do serviço demonstra que a execução dos atos se dá diretamente pelo próprio usuário no sistema, o que afasta a caracterização de falha na prestação do serviço e rompe o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano alegado.

Relevante destacar, ainda, que a simples abertura regular de conta não é suficiente, por si só, para impor ao administrador do serviço a responsabilidade por prejuízos ocasionados ao correntista por fatos alheios à sua atuação. Tal conclusão decorre da inaplicabilidade, na espécie, da teoria do risco integral, que não rege as relações de consumo envolvendo operações bancárias e não autoriza a responsabilização automática e irrestrita do fornecedor à margem da verificação dos elementos essenciais da responsabilidade civil.

Daí e por isso, como também não existe regra legal e o Judiciário não pode impor às instituições financeiras a obrigação de averiguar toda e qualquer movimentação bancária de correntista e bloquear aquelas que não se adequem ao 'perfil' do correntista, e isso até por violar direito do correntista, explicitando prática abusiva, uma vez que, sem qualquer reclamo seu (do correntista), não cabe ao Judiciário ou ao banco, se arvorar no direito de censor ou corregedor de suas práticas bancárias, isso quer dizer que não se pode punir o fornecedor do serviço quando ausente obrigação legal ou contratual.

Além disso, aliado ao fato de que sequer definido o que seja o 'perfil' de movimentação bancária do correntista, demonstrado que a realização das transações se deu de forma regular e o desconhecimento da afirmada 'fraude' que teria sofrido o autor, não se entende por presente desvio ou prática abusiva do réu,

vale dizer, o não bloqueio, até porque, o 'não bloqueio' espontâneo referente a movimentação bancária realizada, não impõe o dever de se atribuir ao réu o resultado danoso reclamado, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403, do Código Civil.

Aliás, no caso, em se tratando a operação de transferência de valores, conforme Resolução do Banco Central, a instituição financeira encontra-se proibida de fazer qualquer intervenção na conta do beneficiário, conforme disciplina a Resolução nº 1, de 12 de agosto de 2020.

A propósito: *“Há de se verificar que não há nos autos nada que comprove que as compras realizadas pelos fraudadores saíram substancialmente da média do consumo do cartão do autor. E, ainda que assim não fosse, estando dentro do limite estabelecido entre as partes (cliente e instituição financeira), a compra será realizada. Portanto, no caso dos autos, pelo tanto que já se viu, nem de longe é possível dizer de culpa imputável ao Banco, mas sim do próprio autor, cabendo-lhe suportar os consequentes prejuízos.”* (TJSP; Apelação Cível 1002212-58.2019.8.26.0568; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; j. em 17/06/2020).

E mais recente: *“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência que condenou o réu a restituir os valores indevidamente transferidos da conta corrente da autora, no importe de R\$8.050,00, além do pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$5.000,00. Insurgência do réu. GOLPE DA FALSA CENTRAL. A autora afirmou ter sido contatada por pessoa que se apresentou como preposto do banco, informando transação suspeita. Requerente que não agiu com cautela, pois a partir de link gerado pelo estelionatário, permitiu acesso remoto à sua conta bancária, por meio de aplicativo malicioso. As operações questionadas ocorreram a partir da utilização do aparelho da autora, que ao clicar em link malicioso, por orientação do meliante, acabou por fragilizar o sistema, dando azo às contratações e transferências bancárias. Autora que ludibriada, caiu em golpe de engenharia social induzida por terceiro estelionatário que se passava por preposto do requerido. Não se verifica nexo de causalidade entre o prejuízo experimentado pela autora e a conduta do réu. Não há qualquer prova de que o réu tenha tido ingerência na situação vivenciada. Eventual análise do perfil do correntista se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando. A demandante agiu com ausência de cautela ao acreditar na ligação recebida, sem qualquer confirmação junto ao banco. Fortuito externo que afasta a responsabilidade da instituição financeira, consoante leitura que se extrai da Súmula 479 do STJ. Precedentes desta Câmara. Sentença reformada. Recurso provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1009179-91.2023.8.26.0047; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; j. em 03/06/2024).

Reitera-se que não se verifica, no caso, qualquer conduta desviada imputável ao réu que possa ser qualificada como causa ou concausa eficiente do dano alegado. A atuação da instituição financeira não extrapolou os limites da relação objetiva que a vincula, enquanto fornecedora de serviços,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tampouco ultrapassou o dever de previsão possível que lhe é juridicamente exigido, nos termos do CDC, sendo a hipótese dos autos, portanto, de incidência do artigo 14, §3º, inciso II, do diploma consumerista, o qual exclui a responsabilidade da instituição financeira pela culpa exclusiva do consumidor e fato de terceiro, circunstância excludente do nexo causal, não havendo se falar em falha na prestação de serviços, afastada, por decorrência, a pretensão inicial.

Ante o exposto, impõe-se a reforma da r. sentença recorrida, reconhecida a improcedência da demanda, condenando-se o autor, pela sucumbência, ao pagamento da integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, ora arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada eventual gratuidade de justiça concedida (artigos 85, §2º, e 98, §3º, ambos do CPC).

Voto por dar provimento ao recurso.

Des. Henrique Rodriguero Clavisio  
Relator