



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001294575

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004046-07.2024.8.26.0347, da Comarca de Matão, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO SA, é apelada/apelante MARIA SEBASTIANA DE AGUIAR (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 do réu 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 Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), ERNANI DESCO FILHO E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004046-07.2024.8.26.0347

(Processo de origem nº 1004046-07.2024.8.26.0347)

Apelante Banco Bradesco S/A e Maria Sebastiana de Aguiar (Justiça Gratuita)

Apelado Os mesmos

Comarca Matão – 1ª Vara Cível

Voto nº 51888

Indenizatória – Danos materiais e morais – Contratações de empréstimos e transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de ligação fraudulenta de número não atribuível a qualquer canal oficial do banco réu com subsequente acesso aos canais eletrônicos legítimos com credenciais válidas e dispositivos habilitados para a realização das operações – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível e posterior realização de transferências bancárias por orientação de interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida.

Recurso do réu provido e recurso da autora não provido.

Vistos.

A r. sentença de fls.256/266 julgou parcialmente procedente a ação declaratória e indenizatória, para declarar a inexistência dos contratos nº 8392117 no valor de R\$ 11.061,52 e nº 8427678 no valor de R\$

5.500,00, e condenar o requerido a restituir à autora, de forma simples e sem dobra, os valores que tenham sido efetivamente debitados junto à conta corrente originários destes dois contratos e a partir do fato tratado na inicial (22 de agosto de 2024), acrescidos de correção monetária desde os desembolsos e juros de mora a partir da citação, tudo a ser apurado em liquidação de sentença na forma tratada no art. 509, § 2º do CPC, bem como para condenar o requerido a pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente a partir do arbitramento o e acrescidos de juros de mora a partir da citação, assegurando-se ao réu, no pagamento da indenização, compensar o valor de R\$ 561,53 creditado à autora, devidamente corrigido, arcando a parte ré, ainda, com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios no importe de 10% do valor da condenação..

Apela a parte ré (fls.269/299) pretendendo a reversão do julgado, sob o fundamento de que a própria narrativa da inicial e os documentos juntados aos autos demonstram, de forma inequívoca, que a autora seguiu os comandos do golpista, fornecendo informações sensíveis e confirmando a transação diretamente pelo aplicativo do banco, eis que a parte autora declarou expressamente que recebeu uma ligação de um suposto funcionário do banco e não questionou a veracidade do contato, acessou o aplicativo do banco e seguiu as instruções do fraudador, confirmando os empréstimos sob o pretexto de cancelá-los. Esclarece que a alegada fraude, no caso em tela, decorreu de conduta exclusiva da própria cliente, que forneceu seus dados a terceiros em ambiente externo, sem que houvesse qualquer falha, indisponibilidade, vazamento, ou invasão nos sistemas do banco, razão pela qual não se pode imputar ao banco qualquer falha na prestação do serviço, pois a própria cliente, voluntariamente, autorizou a operação e permitiu a movimentação de valores expressivos em sua conta bancária. Defende que a tese de que a transação foi realizada sem autorização não se sustenta, pois a própria autora deu seu consentimento no aplicativo do banco, de modo que a transação foi realizada mediante autenticação válida – a própria autora confirmou a operação no aplicativo, que exige senha e mecanismos de verificação como Token, logo não se trata de acesso indevido, mas sim de autorização expressa dada pela própria correntista. Afirma que o banco não pode impedir que um cliente voluntariamente confirme transações em seu próprio aplicativo com as credenciais de acesso próprio, pelo que não há que se falar em falha no dever de segurança do banco, pois todas as barreiras tecnológicas foram devidamente empregadas, sendo que a negligência da autora ao seguir as ordens do golpista e ao não verificar diretamente com o banco se tratava de um contato legítimo é a única causa do prejuízo alegado. Acresce que os valores contratados foram efetivamente creditados em sua conta, e que parte desses recursos foi movimentada por meio de transferência via Pix, realizada com as credenciais da própria correntista, inexistindo qualquer prova de vício de vontade, sendo que as transações foram autorizadas utilizando-se do dispositivo mobile com cadastro ativo de M-Token desde 02/04/2024, cancelado em 22/08/2024 ademais, verificou-se que a cliente possui perfil de acesso com uso de celular desde 23/03/2024, reforçando a legitimidade das operações realizadas. Insiste que não há que se falar em transações que destoam do perfil, quando o próprio cliente as realiza por meio de credenciais de uso pessoal e intransferível, de modo que o evento danoso decorreu exclusivamente da conduta da própria correntista (que não agiu com o mínimo de cuidado,

acreditando cegamente em terceiro não identificado e fragilizando seus dados pessoais com o fornecimento de chaves de acesso e senhas a fraudadores) e da ação criminosa de terceiros, naquilo que parece ser o famoso e amplamente divulgado Golpe da Falsa Central Telefônica que consiste em intrincada engenharia social sem qualquer participação do banco, o que afasta qualquer responsabilidade da instituição bancária por restituição de valores, sendo que o aplicativo do banco, inclusive, emite alerta de que o cliente pode estar sendo vítima de golpe da falsa central quando identifica que o aplicativo bancário está aberto enquanto se encontra em uma ligação telefônica. Defende que o banco réu agiu no exercício regular do direito, sendo que em nenhum momento houve vício no serviço prestado pela instituição financeira, não havendo que se falar em ressarcimento do valor por parte do banco réu sem a devida autorização de débito pelo correntista ou através de determinação judicial, sendo inaplicável a Súmula 479 do C. STJ, devendo ser reconhecida a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro ou, ainda, ao menos culpa concorrente, inexistente o necessário nexo causal entre os danos alegados e ação ou omissão do réu e a consequente condenação imposta. Pretende o afastamento da indenização por danos morais, ausente prova do dano e repercussão grave o suficiente, senão sua redução com fulcro nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, assegurada a restituição ou compensação do valor dos empréstimos, além da adequação dos consectários legais da condenação ao entendimento jurisprudencial atual e à legislação vigente, especificamente no que se refere à incidência da taxa SELIC como índice único de atualização monetária e juros moratórios, sob pena de afronta direta ao art. 406 do Código Civil e à Lei nº 14.905/2024. Postula a improcedência da ação e a inversão do ônus sucumbencial, ficando prequestionados todos os dispositivos legais mencionados em suas razões recursais.

Apela adesivamente a parte autora (fls.320/329) buscando o ajustamento do julgado, de modo a majorar o “quantum” indenizatório por danos morais para o patamar pretendido na exordial de R\$30.000,00, valor que melhor reflete a reparação dos danos sofridos observando ainda o desestímulo e inibição de novas práticas lesivas, bem como para majorar os honorários advocatícios sucumbenciais para o patamar de 20% do valor da causa, ficando prequestionados todos os dispositivos legais mencionados em suas razões recursais.

Recursos em ordem, recebidos e com resposta da parte autora (fls.306/319), sem resposta da parte ré (fls.333).

É o relatório.

Com razão o apelo da parte ré, não assistindo a mesma sorte à parte autora.

A parte autora ajuizou a presente demanda, afirmando que “(...) há muitos anos é cliente do requerido Banco na conta corrente de nº 0113248-0 e agência 0532-0, e na data de 22 de agosto de 2024 recebeu ligação de uma pessoa que se identificou como Felipe, gerente virtual de contas do requerido Banco Bradesco, e confirmou todos os dados pessoais e bancários da requerente, informando-a na sequência que sua conta havia sido realizado empréstimos

bancários em sua conta, onde a questionou sobre a transação. A requerente assustada negou os empréstimos, onde o atendente lhe informou que então sua conta havia sido clonada e que haviam sido realizados empréstimos no valor de R\$16.000,00 (dezesesse mil reais). Ainda em ligação informou que para cancelar os empréstimos teria a requerente que seguir todas as suas instruções. Assim, como a requerente teve todos os seus dados confirmados pelo suposto gerente virtual do requerido Banco, acreditou piamente estar falando com o atendente do requerido, pois seria impossível alguém possuir todos os seus dados pessoais e bancários e inclusive ter consigo a informação de que a requerente era aposentada e que esta recebia seu benefício na referida conta bancária, ou seja, essa pessoa teve acesso a todos os dados da requerente, e essa na confiança e seguindo as instruções teve o celular clonado e vários empréstimos fraudulentos realizados tanto em sua conta corrente como em seu benefício previdenciário, e com a entrada o crédito dos valores em sua conta corrente os estelionatários transferiram para eles o valor de R\$ 15.999,99 (quinze mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), via pix, deixando um arrombo na conta corrente no benefício previdenciário da requerente para ela pagar. As transações fraudulentas realizadas na conta bancária e no benefício previdenciário da requerente foram as seguintes: 22/08/2024 Empréstimo Pessoal 8392117 R\$11.061,52, Empréstimo Pessoal 8398091 R\$5.794,28, Empréstimo Pessoal 8427678 R\$5.500,00, PIX QR Code Estático Des. Thiago Machado Montes 22/08 1437076 R\$15.999,99. Contrato 0123508398091, Banco 237 Bradesco S/A, Averbação por Refinanciamento, 22/08/24, R\$16.324,73 (...). Após findar a ligação com o suposto atendente a requerente tentou acessar o aplicativo da sua conta bancária para conferir o cancelamento dos empréstimos quando percebeu que o aplicativo estava bloqueado, assim tentou entrar em contato com o requerido banco sendo as tentativas frustradas, e foi então que percebeu que havia sido vítima de golpe. Infelizmente devido a falha na prestação de serviço oferecido pelo requerido banco, ocasionado pelo vazamento dos dados pessoais e bancários da requerente, foi essa mais uma vítima de golpe bancários, onde teve vários empréstimos realizados em seu nome em curto espaço de horas e em valor incompatível com a sua renda de um salário mínimo, sendo estes: 1- R\$ 11.061,52 (onze mil e sessenta e um reais e cinquenta e dois centavos) empréstimo de contrato de nº 508392117 creditado em conta corrente; 2- R\$ 16.125,94 (dezesesse mil cento e vinte e cinco reais e noventa e quatro centavos) empréstimo de contrato de nº 50839809, não creditado em conta corrente; 3- R\$ 5.794,28 (cinco mil setecentos e noventa e quatro reais e vinte oito centavos) empréstimo de contrato de nº 8398091 creditado em conta corrente; 4- R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais) contrato de nº 508427678, creditado em conta corrente; 5- R\$ 16.324,73 (dezesesse mil trezentos e vinte e quatro reais e setenta e três centavos) contrato de nº 0123508398091 consignado em benefício previdenciário de nº147.923.811-0; Insta frisar que as movimentações acima, demonstram que a segurança dos sistemas tecnológicos utilizados pelo requerido Banco, foi incapaz de identificar e apontar como suspeitas de fraude as operações já que em curto espaço de tempo foram realizados vários empréstimos e pix em valores elevados que fogem totalmente ao perfil da requerente como consumidora, onde se quer sua renda lhe permitiria empréstimos em valores tão elevados. Frisando novamente, as transações fogem totalmente ao perfil da requerente como consumidora, que NUNCA fez transações e empréstimos dessa grandeza,

considerando ainda que normalmente empréstimos são transações burocráticas e que necessitam de análises minuciosas e tempo para sua aprovação e concessão, e que no caso em tela foram absurdamente aprovados em curto lapso temporal, assim por tais razões cabia ao requerido Banco o dever de proteção da conta da requerente e jamais ter autorizado as transações atípicas. Assim, não restou alternativa a requerente senão socorrer-se do Judiciário para resolução do conflito, uma vez que esgotadas as vias administrativas e o prejuízo evidente ante o golpe sofrido. (...)" (fls.02/05).

A instituição financeira ré, por sua vez, apresentou constatação, sustentando a inocorrência de falha na prestação do serviço, ao argumento de que se trata de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima ou de terceiro na dinâmica do chamado golpe da falsa central de atendimento, onde os criminosos simulam ser da Central de Atendimento da instituição financeira ou Call Center e entram em contato com o cliente/vítima a partir de um número não atribuível ao banco, persuadindo o cliente acerca da veracidade da ligação, sendo certo que não houve exploração do sistema de segurança do réu, mas vulneração fornecimento de dados bancários e senha pela própria parte autora, vítima da ação de estelionatários em intrincada engenharia social (fls.71/77).

Extraí-se dos autos que, embora não tenha sido dada a devida relevância ao fato durante o processamento do feito, como peculiaridade do caso, a celeuma estabelecida teve sua gênese no momento em que a autora recebeu ligação telefônica de número (43-99630-0695, conforme boletim de ocorrência de fls.54/55) não atribuível a qualquer canal oficial do banco requerido, sendo levada a acreditar que se tratava uma plataforma de call center ou central de atendimento de aparente titularidade do banco requerido e que lhe teria orientado a realizar procedimentos tendentes ao suposto estorno de diversos empréstimos em seu nome, disso advindo a retirada de valores de sua conta bancária, tudo conforme narrativa dos fatos na própria exordial (fls.02/05 e B.O. de fls.54/55).

O banco réu demonstrou satisfatoriamente que, valendo-se de sua senha pessoal de 4 dígitos e de dispositivo Mobile Token previamente habilitado via agência desde 02/04/2024 (e bloqueado logo após as transações no próprio dia 22/08/2024), a parte autora contratou em 22/08/2024, pela via eletrônica e através de seu aparelho celular utilizado desde 23/03/2024, três empréstimos (nºs 508392117, 508398091 e 508427678) que redundaram nos depósitos em sua conta bancária nos valores respectivos de R\$11.601,52, R\$5.794,28 e R\$5.500,00 (fls.23).

Conquanto a parte autora questione o creditamento de apenas R\$5.794,28 quando o contrato de empréstimo consignado nº 508398091 lançado em seu benefício previdenciário ostenta o valor de R\$16.324,73 (fls.44), o comprovante de contratação eletrônica de fls.166/167 deixa claro que se trata de operação de refinanciamento com crédito de troca, ou seja, houve o refinanciamento do importe de R\$10.331,66 referente a quatro contratos de empréstimo (nºs 486.916.332 no valor de R\$151,24, 493.830.288 no valor de R\$6547,72, 492.813.627 no valor de R\$1.784,48 e 493.840.117 no valor de R\$1.848,22), sobejando o crédito de R\$5.794,28 cujo creditamento é incontroverso e comprovado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

às fls.23.

Ressalte-se, para que não haja dúvidas, que os contratos refinanciados estão devidamente lançados no extrato de empréstimos excluídos e encerrados (fls.45) em seus respectivos números acrescidos do prefixo 0123, ou seja, 0123493840117 (datado de 05/02/2024), 0123493830288 (datado de 05/02/2024), 0123492813627 (datado de 22/01/2024) e 0123486916332 (datado de 02/10/2023), todos com fim dos descontos justamente no mês de agosto/2024 quando foram refinanciados no contrato nº 508398091, ora em discussão.

Na mesma oportunidade, ainda no dia 22/08/2024, também valendo-se das credenciais privativas e dispositivo confiável da parte autora, foi realizada voluntariamente a transferência PIX no valor de R\$15.999,99 ao destinatário Thiago Machado Montes (fls.25).

Observe-se que antes dos creditamentos relativos aos empréstimos em questão, a conta bancária da parte autora ostentava saldo de R\$67,95 e após a realização voluntária da transferência PIX acima referida, passou a ostentar o saldo de R\$6.423,76, tendo a parte autora realizado voluntariamente saques em caixa eletrônico ATM nos valores de R\$2.500,00 e R\$500,00, totalizando R\$3.000,00 (fls.24), utilizando voluntariamente o crédito que lhe fora disponibilizado em conta e validando as contratações havidas.

Se houve vulneração ao sistema do banco requerido, tal vulneração foi precedida pela atuação voluntária da autora em seguir as orientações de terceiros e vulnerar seus dados pessoais, fornecendo informações sigilosas, inclusive sua senha pessoal e intransferível e realizando transferências e saques voluntários utilizando do crédito recebido.

Ademais, a própria verossimilhança das alegações autorais cede à lógica elementar ao observar que o recebimento de ligação de número telefônico completamente estranho, durante horário comercial de funcionamento bancário de uma quinta-feira dia 22/08/2024, somado ao fornecimento de credenciais em utilização de dispositivo previamente cadastrado como celular e token para realização de transações, sem qualquer suspeita ou ao menos tentativa de contato prévio com algum número oficial do banco, evidencia padrão de conduta incompatível com a diligência esperada do homem médio, sobretudo quando se verifica a realização de saques em caixa ATM utilizando-se dos valores creditados e a tardia lavratura do boletim de ocorrência apenas na segunda-feira do dia 26/08/2024, na semana seguinte ao ocorrido (fls.54/55).

Deste modo, não obstante as razões invocada pela parte autora, não há que se falar em responsabilidade civil do réu. Pela narrativa da inicial, e sobretudo pelos demais desdobramentos fáticos, explicitados na contestação, a hipótese retrata ato exclusivo de terceiro, não havendo falha na prestação do serviço do réu, sendo certo que a atuação de estelionatários, no contexto dos autos, configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira, consoante leitura que se extrai da 479 do Superior Tribunal de Justiça, inaplicável ao caso, “in

verbis”: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Por outro lado, também, não há nexo causal entre a conduta do banco e o resultado da ação danosa de terceiro. Isso porque, nos casos como o presente, é de rigor ficar estabelecida a existência do nexo causal entre o fato narrado e os danos reclamados, o que não ficou evidente no caso concreto, sobressaindo como singularidade da questão, que os fatos se deram fora do estabelecimento bancário, e a partir de contato telefônico realizado por terceiros e transações por meio eletrônico, caracterizado, assim, o chamado fortuito externo, vez que a instituição financeira não tinha meios de evitar os fatos noticiados (sobretudo com o uso de dispositivos e credenciais seguras e previamente habilitados), os quais, aliados ao conceito de fortuito externo, excluíram a responsabilidade objetiva do banco.

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

Isso quer dizer a prova necessária de negligência do estabelecimento bancário, por inobservância da regra de cuidado e dever de segurança, cuja conduta, pela relação de causa e efeito, tenha dado causa ao evento danoso a que refere a empresa apelada, observada a regra do artigo 927 do Código Civil, pela qual aquele que, por ato ilícito (vide: artigos 186 e 187 do Código Civil) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo, bem como que, conforme a regra do § único desse artigo, nos casos especificados em lei, a obrigação de reparar independe de culpa ou, quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco aos direitos de outrem, o que significa, nas relações relativas à prestação de serviço, que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta, com o acréscimo, no caso, da regra da Súmula 479 do STJ, *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Então, e como limitada a responsabilidade do fornecedor do serviço, no caso, isso significa a prova do nexo de causalidade, vale dizer, do liame entre a conduta do apelante e do resultado, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal, o que determina a necessidade da prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do

Código Civil; ou seja, no caso, a conduta desviada do apelante, como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que vinculou esse apelante como fornecedor de serviço e o dever de previsão possível.

E, quanto a isso, quanto à conduta do estabelecimento bancário apelante, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, é fato a ausência do nexos causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação de indenizar, observado a delimitação do enunciado à hipótese alcançada pelas situações específicas, vale dizer, *'fortuito interno'*, de modo que não se tem por presente, na hipótese, os pressupostos de sua incidência, observada a regra do art. 393 do Código Civil, por se dar o evento danoso por conduta própria do usuário do serviço em ação estranha à atividade do réu.

Confira-se a diferenciação do fortuito interno do externo feita por Sérgio Cavalieri, *“Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I)”* (in, Programa de Direito do Consumidor, SP, Atlas, 2008. p. 256-257).

No caso, se tem como fato da causa que tudo o quanto narrado na inicial teve sua gênese na atuação voluntária e negligente da parte autora que, ao receber ligação de número telefônico estranho e não atribuível a qualquer canal oficial do banco requerido, seguiu voluntariamente todas as orientações recebidas por terceiro e acessou seus canais eletrônicos legítimos, valendo-se de seus dados bancários, inclusive senha pessoal e intransferível, de modo que os desdobramentos subsequentes desbordaram para além do âmbito de atuação do banco apelante, derivando de ato próprio e atuação individual, vale dizer, com fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros.

Ora, é sabido que os bancos não entram em contato com seus clientes a fim de obter os seus dados pessoais, nem enviam links ou QR Codes, mesmo para promover procedimentos de segurança, testes, atualizações ou correções de erros sistêmicos, quando não solicitados pelo próprio cliente.

Então, além de não provado o nexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta do apelante e o resultado referido pela apelada, que explicita relação de causalidade, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade do fornecedor do serviço, por presente a culpa exclusiva do consumidor, no caso a apelada, por conta da conduta pessoal e voluntária, o limite da responsabilidade do fornecedor (objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta – 'fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC), com o acréscimo da também limitação de responsabilidade a fortuito interno a que refere a Súmula 479 do STJ, de modo que, assumindo a autora, por ato próprio a voluntariedade de sua conduta, isso afasta a responsabilidade do estabelecimento bancário, presente a causa excludente de responsabilidade, cabendo a apelada buscar se ressarcir do terceiro causador do dano (caso julgue indevida a transferência PIX com o destinatário devidamente identificado) com seu acionamento em juízo criminal e cível.

Em acréscimo, caracterizado no caso o fortuito externo, oportuna é a transcrição do entendimento fixado pelo STJ quanto à matéria, em sua Jurisprudência em Teses:

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

Nesse sentido, entendimentos deste E. TJSP: “*Ação de indenização por danos materiais e morais. Terceiro fraudador entrou em contato telefônico com a autora dizendo ser funcionário do banco. Autora passou seus dados bancários, inclusive dados do 'token'. Transferências de dinheiro realizado por terceiro fraudador na quantia total de R\$ 21.152,82. Culpa exclusiva da vítima. Sentença. Improcedência. Apelação. Fraude perpetrada por terceiro. Correntista que, por telefone, forneceu informações bancárias, inclusive as posições de “token”. Culpa exclusiva da vítima. Responsabilidade objetiva do réu afastada. Não aplicação da súmula 479 STJ, porque não se trata de fortuito interno. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (Apel nº 1016669-14.2017.8.26.0068, Rel. Des. Jonize Sacchi de Oliveira, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 14/09/2018).*

“*Responsabilidade civil – Indenizatória – Fraude no sistema de Internet Banking – Danos materiais. 1. Exclui-se a responsabilidade objetiva*

do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, possibilitando o acesso de terceira pessoa a dados sigilosos (senha e Token) que foram utilizados para realização de transações em internet banking .” (Apel nº 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018).

Não é outro o entendimento adotado por esta E. Câmara em caso análogo sob esta relatoria: *“Indenizatória – Danos materiais – Transação em conta corrente não reconhecida – Fraude – Sistema 'Internet Banking' – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não se é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Recebimento de contato telefônico de suposto funcionário do réu – Prestação de informações de cadastro pessoal ao interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida. Recurso provido.” (Apel nº 1112310-88.2021.8.26.0100, Rel. Des. Henrique Rodrigo Clavio, 18ª Câmara de Direito Privado do TJSP, j. 07/06/2022).*

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

Corolário lógico das conclusões acima fundamentadas é a integral rejeição da pretensão recursal formulada pela parte autora.

Por consequência, dá-se provimento ao recurso da parte ré para julgar improcedente a ação, impondo-se a condenação da parte autora no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 11% do valor atualizado da causa, já considerada a atividade desenvolvida em grau recursal,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

anotados os parâmetros legais, em especial, o grau de zelo do profissional, lugar de prestação do serviço, trabalho realizado pelo advogado e tempo exigido para o seu serviço (art. 85, §2º e §11 do CPC), observado o art. 98, §3º do CPC.

Dá-se provimento ao recurso ao recurso da ré e nega-se provimento ao recurso da autora.

Des Henrique Rodriguero Clavísio
Relator