



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000328876

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004300-61.2025.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante MARCO ANTÔNIO FURUKAVA, são apelados BANCO INBURSA S.A. e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E MARIA SALETE CORRÊA DIAS.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

REBELLO PINHO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO nº 52572

Apelação Cível nº 1004300-61.2025.8.26.0438

Comarca: Penápolis - 1ª Vara

Apelante: Marco Antônio Furukava

Apelado: Banco Inbursa S/A e outro

RESPONSABILIDADE CIVIL – Reconhecimento de que a causa necessária, eficiente e exclusiva para a realização das operações impugnadas no presente feito, compreendo a contratação de empréstimo e posterior transferência de numerário identificados na inicial, com relação aos quais, não tem fato gerador em defeito de serviço das partes rés instituições financeiras, mas sim a fato exclusivo da parte autora e de terceiro, uma vez que ela foi ludibriada pelos fraudadores, em golpe da falsa central de atendimento, também conhecido do falso funcionário, ao realizar as transferências solicitadas pelos fraudadores, por não ter adotado as cautelas mínimas, por descuido ou ingenuidade, sem antes verificar junto ao canal oficial de contato da instituição financeira a veracidade do teor das informações iniciais recebidas. – Como o fato de terceiro e o fato exclusivo da vítima constituem causa de exclusão de responsabilidade, por fato exclusivo da vítima (CC, art. 945; CDC, arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º, III), uma vez que elimina o nexo de causalidade em relação às partes rés, requisito este indispensável para o acolhimento dos pedidos formulados, pela parte autora, de condenação ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, de rigor, o julgamento de improcedência da ação.
Recurso desprovido.

Vistos.

Ao relatório da r. sentença de fls. 379/383, acrescenta-se que a presente demanda foi julgada nos seguintes termos: “JULGO IMPROCEDENTE os pedidos formulados na inicial, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC e EXTINTO, sem resolução de mérito, com fundamento no artigo 485, inciso IV, do CPC. Revogo a tutela antecipada anteriormente concedida. 2. Condene o requerente a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais. Também condene o requerente ao pagamento de honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC. Suspensa a exigibilidade do pagamento das verbas de sucumbência em relação à parte requerente, nos termos do § 3º, do artigo 98, do CPC”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação da parte autora (fls. 387/390), sustentando que: (a) “o Apelante entrou via judicial para ser seu problema resolvido e o Juiz “a quo”, disse que o requerente foi vítima de golpe perpetrado por terceiro que, fazendo-se passar por um preposto do banco, solicitou a transferência bancária, dizendo que não há como saber exatamente que houve vazamento das informações do autor pelo banco”; (b) “não estamos falando na prestação do serviço do banco, mas sim do vazamento das informações, pois o dinheiro caiu na conta do Apelante e foi solicitado sua devolução por terceiros, comprovando claramente que não é seguro as informações prestadas ao banco. Como se não houve vazamento de informações do banco contratado, como esse terceiro teve acesso até ao valor contratado, da contratação, e o como o Apelante teve atitude imprudente e descuidada”; (c) indenização por danos materiais; e (d) indenização por danos morais.

O recurso foi processado, com apresentação de resposta pelas partes apeladas (fls. 395/403 e fls. 404/410), insistindo na manutenção da r. sentença.

É o relatório.

1. A pretensão recursal da parte apelante é o provimento do recurso, com reforma da r. sentença, para julgar a ação procedente.

2. Mantém-se a r. sentença.

2.1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nas ações de reparação de danos por vítimas de acidente de consumo, como acontece no caso dos autos, por envolver responsabilidade civil de fornecedor de serviços, sendo, a propósito, desnecessário perquirir sobre a presença dos elementos objetivos e subjetivos da relação de consumo, conforme orientação que esse Relator passa a adotar.

Nesse sentido, a orientação: **(a)** do julgado, para caso análogo, mas com inteira aplicação à espécie, extraído do site do Eg. STJ: “RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ACIDENTE DE CONSUMO. EXPLOSÃO DE GARRAFA PERFURANDO O OLHO ESQUERDO DO CONSUMIDOR. NEXO CAUSAL. DEFEITO DO PRODUTO. ÔNUS DA PROVA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. RESTABELECIMENTO DA SENTENÇA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. 1 - **Comerciante atingido em seu olho esquerdo pelos estilhaços de uma garrafa de cerveja, que estourou em suas mãos quando a colocava em um freezer, causando graves lesões.** 2 - **Enquadramento do comerciante, que é vítima de um acidente de consumo, no conceito ampliado de consumidor estabelecido pela regra do art. 17 do CDC (“bystander”).** 3 - Reconhecimento do nexo causal entre as lesões sofridas pelo consumidor e o estouro da garrafa de cerveja. 4 - Ônus da prova da inexistência de defeito do produto atribuído pelo legislador ao fabricante. 5 - Caracterização da violação à regra do inciso II do § 3º do art. 12 do CDC. 6 - Recurso especial provido, julgando-se procedente a demanda nos termos da sentença de primeiro grau.” (STJ-3ª Turma, REsp 1288008/MG, rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, v.u., j. 04/04/2013, DJe 11/04/2013, RSTJ vol. 230 p. 591, o destaque

não consta do original); e **(b)** de Bruno Miragem: “**Note-se que, no caso da responsabilidade civil dos bancos, tem prevalência a aplicação do CDC, não sendo necessário investigar a presença dos elementos da relação de consumo, como se reclama na disciplina dos contratos bancários.** Explica-se: enquanto nos contratos bancários, reclama-se a existência da relação de consumo, invocando o disposto no art. 3º, § 2º, do CDC, quanto à quantificação da atividade bancária como espécie do serviço objeto da relação de consumo, bem como no entendimento jurisprudencial afirmado pela Súmula 297 do STJ, há de se fazer uma distinção. É preciso definir se, além de se tratar de relação contratual entre cliente e banco, o cliente ostenta qualidade que lhe permita ser identificado como consumidor, seja pela exegese do conceito de destinatário final (art. 2º), ou pela interpretação do art. 29, que autoriza a equiparação para fins de proteção contratual, atualmente interpretado segundo exigência de demonstração de vulnerabilidade *in concreto*, de subordinação entre o cliente e o banco. **Outra coisa é a relação jurídica que resulta da imputação de responsabilidade pelo dever de indenizar. Isso porque, aqui, a hipótese de equiparação a consumidor, seja de quem não é cliente do banco, ou sendo cliente, não se considera destinatário final ou vulnerável (uma grande sociedade empresária, por exemplo), decorre de mera constatação fática de que se trata de vítima de um dano cuja responsabilidade é do fornecedor. Em outros termos: enquanto em matéria contratual permite-se investigar a qualidade subjetiva do cliente bancário para efeito de promover sua equiparação a consumidor por força do art. 17 do CDC, sob o fundamento de que se trata de pessoa exposta aos riscos de mercado de consumo, e, em especial da atividade desenvolvida pelo banco. Assim, por exemplo, não se cogita de questionar a aplicação do CDC nos danos causados, seja a clientes pessoas físicas ou grandes sociedades empresárias, pela informações levadas indevidamente a registro pela instituição financeira em bancos de dados restritivos de crédito, ou pelo protesto indevido de título. (...) Naquilo que diga respeito diretamente à prestação de serviços bancários, contudo, no âmbito da atividade título da instituição financeira (art. 17 da Lei 4.595/1694), a aplicação do CDC é impositiva, inclusive, pela equiparação das vítimas.**” (“Direito Bancário”, RT, 2013, SP, p.488/469, o destaque não consta do original).

2.2. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados, em razão de defeitos no serviço prestado e de fatos com relação com os próprios riscos da atividade bancária, em razão do disposto no art. 14, do CDC.

“Como é sabido, para que se configure a obrigação de indenizar, indispensável que estejam presentes os três requisitos ensejadores da mesma, quais sejam: (i) o *ato ilícito*, (ii) o *dano* experimentado pela vítima e (iii) o *nexo de causalidade* entre o dano sofrido e a conduta ilícita. Nesse sentido, de se notar que o CDC aplica-se às instituições financeiras conforme a Súmula n.º 297 do STJ. Portanto, a responsabilidade dos bancos, pelos danos causados aos seus clientes, é objetiva, isto é, independentemente da existência de ato culposo, conforme dispõe o art. 14, *caput*, do CDC. Assim, a responsabilidade do recorrido prescinde de culpa sua, satisfazendo-se apenas com o dano e o nexo de causalidade. Em relação ao nexo de causalidade, o próprio CDC estabelece no inciso II, do § 3º, do art. 14, do CDC,

determinadas situações aptas a excluir o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano causado ao consumidor, quais sejam: a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa de terceiro.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

“O ônus da prova das excludentes da responsabilidade do fornecedor de serviços, previstas no art. 14, § 3º, do CDC, é do fornecedor, por força do art. 12, § 3º, também do CDC.” (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

“A inversão do ônus da prova pode decorrer diretamente da própria lei (*ope legis*), quando a comprovação de um fato, que normalmente seria encargo de uma parte, é atribuída, pela própria lei, à outra parte. No caso da responsabilidade civil por acidentes de consumo, o legislador atribuiu expressamente ao fornecedor o ônus de comprovar todas as causas de exclusão da responsabilidade civil, que foram elencadas pelos arts. 12 e 14, em seus respectivos §§3º, do CDC. Nas hipóteses de culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro ou de não-colocação do produto no mercado, essa distribuição do encargo probatório acompanhou o sistema tradicional estabelecido pelo art. 333, II, do Código de Processo Civil. O legislador, todavia, atribuiu também ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito do produto ou do serviço. Normalmente, o defeito, como fato constitutivo do direito do demandado, deveria ser demonstrado pelo consumidor lesado, como autor da ação indenizatória. O CDC, em seu art. 12, §3º, II, e em seu art. 14, §3º, I, deixa expresso que compete ao fornecedor o ônus de comprovar a inexistência de defeito no produto ou no serviço. Essa modificação na distribuição dos encargos probatórios pela própria lei é o que se denomina de inversão *ope legis* do ônus da prova”. (Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, “Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor”, 3ª ed., Saraiva, 2010, SP, p. 355/356).

2.3. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por terceiros, nas hipóteses de fraude ou utilização de documentos falsos, inclusive nos casos de golpe em que o fraudador troca o cartão eletrônico do correntista, nos locais utilizados na prestação dos serviços bancários, o que compreende não só as agências e estacionamentos a ela vinculados, mas também caixas eletrônicos em terminais de autoatendimento ainda que localizados fora das agências, visto que os ilícitos em questão configuram fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, conseqüentemente, não têm o condão de excluir a responsabilidade da instituição financeira pelos danos em questão.

Nesse sentido, quanto à responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiro, inclusive nos casos de golpe em que o fraudador troca o cartão eletrônico do correntista, adota-se a orientação: **(a)** do julgado da Eg. 2ª Seção do STJ, no julgamento do REsp 1.199.782 – PR, relatado pelo Min. Luis Felipe Salomão, efetivado nos termos do art. 543-C, do CPC/1973, visando unificar o entendimento e orientar a solução de recursos repetitivos, que se reproduz: “RECURSO ESPECIAL

REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. **Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.** 2. Recurso especial provido” (o destaque não consta do original); e **(b)** dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(b.1)** “Ação indenizatória por danos materiais e morais – **Golpe da troca do cartão por fraudador no interior do estabelecimento bancário – Realização de saques indevidos de conta corrente, decorrente de abordagem de correntista por fraudador, em caixa eletrônico de autoatendimento – Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) – Culpa objetiva do Banco prestador de serviço bancário (art. 14 CDC) por não coibir a ação criminosa de estelionatário que aborda correntista em caixa eletrônico na agência e efetua movimentações bancárias com cartão magnético – Súmula 479 do STJ - Matéria pacificada pelo julgamento do Recurso Especial nº 1.199.782/PR, com base no artigo 543-C do Código de Processo Civil – Danos materiais comprovados - Devolução dos valores indevidamente sacados por falsário – O esvaziamento da conta com diversos saques ilícitos acarretam dano moral – Valor da indenização arbitrado em consonância com a razoabilidade e proporcionalidade – Recurso negado”. (13ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 0011452-02.2011.8.26.0655, rel. Des. Francisco Giaquinto, v.u., j. 06.07.2015, o destaque não consta do original); e **(b.2)** “RESPONSABILIDADE CIVIL – **Dano moral – Golpe sofrido pelo cliente na fila do caixa eletrônico – Troca do cartão por terceiro – Saques indevidos em sua conta corrente – Dever do banco de zelar pela segurança não só dos estabelecimentos, mas também dos caixas eletrônicos – Responsabilidade objetiva – Manutenção do valor fixado na r. sentença em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – Recurso improvido. RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano material – Devolução do valor sacado, devidamente corrigido – Recurso improvido”. (23ª Câmara de Direito Privado, Apel. Cível nº 1004570-29.2014.8.26.0161, rel. Des. J.B. Franco de Godoy, v.u., j. 24.06.2015, o destaque não consta do original).****

2.4. Em demandas promovidas por correntistas imputando movimentações e pagamentos indevidos, em conta corrente, mediante serviço disponibilizado pelo banco via canal telefônico ou mediante uso de cartões eletrônicos, incumbe a este provar que as operações foram realizadas regularmente, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico, por força do disposto nos arts. 6º, VIII, e 14, *caput*, do CDC, e art. 333, II, do CPC/1973 (correspondente ao art. 373, II, do CPC/2015).

Nesse sentido, a orientação: **(a)** dos julgados do Eg. STJ extraídos do respectivo site: **(a.1)** “Direito processual civil. Ação de indenização. Saques sucessivos em conta corrente. Negativa de autoria do correntista. Inversão do

ônus da prova. - **É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. - Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha. - Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência. Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido.” (STJ-3ª Turma, REsp 727843/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, v.u., j. 15/12/2005, DJ 01/02/2006 p. 553 RDDP vol. 40 p. 145, o destaque não consta do original); e **(a.2)** “DECISÃO (...) O acórdão recorrido encontra-se em consonância com o entendimento preconizado por esta Corte no sentido de que, nas ações declaratórias negativas, cabe à parte adversa a comprovação do ato ou fato negado pelo autor. Nesse sentido: "PROCESSO CIVIL. ÔNUS DA PROVA. FATO AFIRMADO PELO AUTOR E CONFESSADO PELO RÉU. DESNECESSIDADE DE PROVA. CPC, ARTS. 333 E 334. PRECEDENTES. RECURSO DESACOLHIDO. I - Em regra, o ônus da prova incumbe a quem alega o fato, sendo desnecessário provar os fatos afirmados por uma parte e confessados pela parte contrária, sendo igualmente certo, até porque proclamado pela lei, que, salvo nas declaratórias negativas, ao autor cabe a prova dos fatos constitutivos, e ao réu a prova dos fatos extintivos, impeditivos ou modificativos. II - Tendo o acórdão concluído pela suficiência das provas dos autos para julgar procedente o pedido, o reexame do conjunto probatório resta vedado a esta instância especial, a teor do enunciado nº 7 da súmula/STJ." (REsp 161.629/ES, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, DJ 21.02.2000) Nego provimento ao agravo.”(Ag 650254/MG, rel. Min. Fernando Gonçalves, data da publicação: 21/09/2007, o destaque não consta do original); e **(b)** de Luiz Paulo da Silva Araújo Filho: “Assim, por exemplo, em ações nas quais alegue o consumidor que houve saques irregulares em sua conta corrente ou em sua caderneta de poupança, e o banco conteste afirmando que os saques foram feitos por cartão magnético, decerto do cliente. O tema tem sido frequentemente analisado pela jurisprudência à luz da inversão do ônus da prova, em bora, a rigor, devesse ser tratado como simples alegação de defeito do serviço, desde que devidamente interpretada a expressão 'quando não fornece a segurança [neste caso patrimonial] que o consumidor dele pode esperar, constante do §1º do art. 14 do CDC, hipótese em que, para não ser responsabilizado, competiria ao banco provar que 'o defeito inexistente' (v. o §3º, I, do art. 14). Seja como for, também é admissível a inversão do ônus da prova, porque há notícias de saques efetuados com cartões 'clonados', além de outras falcatruas na realização de saques fraudulentos, sendo a alegação do consumidor, portanto, verossímil. Mesmo que não se considerasse verossímil a alegação, a hipossuficiência do consumidor é manifesta, porque não se pode negar a sua inferioridade, uma vez que não tem ele acesso aos conhecimentos técnicos do projeto ou do processo utilizado na execução do serviço, nem tem condições, ele mesmo, de tomar as medidas necessárias para evitar esse tipo de incidente, como poderia fazê-lo o banqueiro. Dessa forma, deve o juiz inverter o ônus da prova em benefício do consumidor, se não entender, simplesmente, que compete ao banco provar que o**

defeito na prestação do serviço não existiu. **Não procederia, neste, eventual alegação do banco de que a prova lhe é impossível, ou extremamente difícil, porque para garantir ao cliente a segurança que do serviço se poderia esperar, e para assumir os riscos da atividade econômica, competiria ao banco tomar todas as medidas de controle possíveis. Nos Estados Unidos, *verbi gratia*, há anos os 'caixas eletrônicos' ou 'bancos 24 horas' são equipados com câmeras de filmagem ou máquinas fotográficas, que registram as imagens durante o funcionamento ou a intervalos de segundos. Do consumidor, em qualquer caso, é que não se pode exigir a prova *diabólica* de que não sacou o dinheiro**". ("Comentários ao Código de Defesa do Consumidor", 2ª ed., Saraiva, 2009, SP, p. 15/16, o destaque não consta do original).

Ademais, é de se ver que compete à instituição financeira ré manter toda a documentação relativa à sua atividade, por imposição legal, enquanto não operar a prescrição e a decadência em relação aos atos nela consignados.

2.5. Válida a celebração de contrato bancário, **por meio do sistema de autoatendimento ou mobile**, mediante a utilização de assinatura eletrônica e de senha pessoal.

No mesmo sentido, a orientação dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(a) "DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - IMPROCEDÊNCIA - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NA MODALIDADE DE RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL (RMC) - PRETENSÃO DE REFORMA SOB A ALEGAÇÃO DE NÃO CONTRATAÇÃO DO RESPECTIVO NEGÓCIO E DE PRESENÇA DE ABUSIVIDADES - DESCABIMENTO - Ainda que o contrato de adesão à cartão de crédito consignado com autorização de descontos em folha de pagamento tenha sido elaborado na forma eletrônica, portanto, sem assinatura física da autora, não se sustentam as alegações de inexistência do referido negócio e respectiva dívida, mostrando-se legítimo o empréstimo entabulado entre as partes na modalidade de reserva de margem consignável (RMC), sendo de rigor a manutenção dos respectivos termos do contrato em questão, o que afasta, por via de consequência, os demais pleitos da requerente nos autos, concernentes à condenação do banco apelado à repetição de indébito e à indenização por danos morais Sentença mantida - Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios." (11ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1000229-02.2018.8.26.0037, rel. Des. Walter Fonseca, j. 09/08/2018, o destaque não consta do original); (b) "RESPONSABILIDADE CIVIL. Cartão de crédito. Reserva de margem consignável. Ação indenizatória e de repetição de indébito. Hipótese em que o autor celebrou contrato de cartão de crédito consignado por meio de terminal de autoatendimento bancário, com a utilização de cartão magnético e senha pessoal, tendo-lhe sido disponibilizado o crédito de R\$ 1.200,00. Inadmissibilidade da inversão do ônus probatório, ante a falta de verossimilhança mínima das alegações do autor, no que tange à inexistência de contratação. Consideração de que a prova contida nos autos**

revela que o autor celebrou o contrato de cartão de crédito consignado, teve disponibilizado em sua conta corrente o crédito correspondente e autorizou o débito das parcelas na folha de pagamento de seu benefício previdenciário, no valor mínimo da fatura, respeitada a sua margem consignável, com o lançamento do saldo remanescente em fatura mensal enviada ao seu endereço residencial. Existência do débito evidenciada. Legitimidade da conduta da instituição financeira, que ato ilícito algum praticou. Inadmissibilidade de devolução de valores. Danos morais não configurados. Pedido inicial julgado improcedente. Sentença mantida. Recurso improvido.” (19ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1000205-41.2018.8.26.0047, rel. Des. João Camillo de Almeida Prado Costa, j. 17/08/2018, o destaque não consta do original); e (c) **“AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. Reserva de margem consignável no benefício previdenciário supostamente não contratada.** Sentença de procedência em parte que declarou a nulidade do contrato de cartão de crédito celebrado entre as partes e, por conseguinte, o seu cancelamento e que determinou ao banco requerido que considere o valor de saque no cartão de crédito da parte autora como empréstimo consignado, recalculando as parcelas de acordo com a taxa de juros vigente no mercado na época da contratação para esta operação, adequando as parcelas à margem consignável e obedecendo-se o limite de 30% do benefício previdenciário, independentemente do número de parcelas. Irresignação de ambas as partes. Cabimento do recurso do banco réu. **Documento juntado que indica a contratação de cartão de crédito consignado em terminal de autoatendimento. Comprovada a transferência dos valores à conta bancária do consumidor e o respectivo saque. Regularidade da contratação comprovada. Ausência de violação ao princípio da informação.** Precedentes. Ação julgada improcedente. Ônus da sucumbência atribuídos à parte autora. Sentença reformada. Recurso da autora não provido e recurso do réu provido.” (24ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1001207-53.2018.8.26.0077, rel. Des. Walter Barone, j. 17/08/2018, o destaque não consta do original).

2.6. Na espécie, o evento danoso não decorre de ato ilícito ou defeito de serviço das partes rés.

A presente apelação tem por objeto a operação de crédito realizada com o Banco Inbursa S/A e consequente transferência de valores realizado na conta da parte autora, em 11.02.2025, no montante total de R\$17.247,46 (fls. 02), após chamadas telefônicas recebidas pela parte autora pelo número 11 95978-9729.

No que interessa ao julgamento do presente recurso, diante das alegações das partes e das provas constantes dos autos, reconhece-se que:

(a) a parte autora: (a.1) admite que as operações impugnadas objeto da ação, empréstimo e posteriores transferências, foram realizadas depois que ela, parte autora, recebeu uma primeira ligação do número 11 95978-9729, de uma mulher dizendo que era funcionária da financeira PB (Paraná Banco Empréstimo Consignado Online), solicitando a devolução da quantia de R\$7.247,46, pois havia sido enviada a mais para o autor, em razão de um empréstimo que ele havia realizado, o que foi atendido por ele. Então foi realizada uma

transferência bancária, via PIX, no valor de R\$ 7.247,46, constando como favorecido um CNPJ desconhecido no PagSeguro Internet I.P.S.A., na própria data de 11/02/2025, em que foi realizado o empréstimo com o requerido, Banco Inbursa S/A. No dia seguinte, 12/02/2025, o autor recebeu novamente uma ligação do mesmo número, dizendo que o autor tinha que devolver o valor integral do empréstimo, de modo que faltava a quantia de R\$ 10.000,00. O autor fez a transferência do valor de R\$ 10.000,00, constando como favorecido outro CNPJ no PagSeguro Internet I.P.S.A, sendo certo que a parte autora não juntou qualquer comprovante dessas ligações recebidas pelos estelionatários (fls. 02); e **(a.2)** juntou boletim de ocorrência, elaborado em 13.02.2025, no qual consta: “o declarante recebeu uma ligação do número 11 95978-9729, de uma mulher dizendo que era funcionária da financeira PB (Paraná Banco Empréstimo Consignado Online), e solicitou que o declarante fizesse a devolução da quantia de R\$ 7.247,46, pois havia sido enviada a mais para o declarante. Então o declarante fez uma transferência bancária, via PIX, no valor de R\$ 7.247,46, para o CNPJ 08.561.701/0001-01, favorecido PagSeguro Internet I.P.S.A., no mesmo dia (11/02/2025). No dia 12/02/2025, o declarante recebeu novamente ligação do número (11) 95978-9729, de um homem dizendo que o declarante tinha que devolver o valor integral do empréstimo, assim faltava a quantia de R\$ 10.000,00. O declarante fez a transferência do valor de R\$ 10.000,00 para o CNPJ 08.561.701/0001-01, favorecido PagSeguro Internet I.P.S.A. Ocorre que, o declarante tomou conhecimento nesta data que a financeira onde fez o empréstimo não lhe solicitou a devolução de nenhum valor, então foi orientado a registrar o fato” (fls. 16).

(b) na contestação (fls. 179/193), a parte ré, PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A: **(b.1)** afirmou que “o PagSeguro é parte ilegítima para responder aos termos da presente demanda, na medida em que sua atuação nos fatos narrados foi de mero meio de pagamento, de modo que no caso em tela, foi simplesmente o meio utilizado para recebimento da transação objeto da lide.” (fls. 180); e que **(b.2)** “diante da narrativa da parte autora bem como dos documentos que instruem a inicial, constata-se que a parte autora foi vítima de uma fraude praticada por terceiro que somente foi concretizada por culpa exclusiva do terceiros e da própria autora, que contribuiu para a finalização do golpe. Inicialmente, destaca que não houve qualquer falha na prestação de serviços, uma vez que o PagSeguro atuou apenas como meio de pagamento, visto que o valor foi disponibilizado em favor de beneficiário que possui conta junto ao PagSeguro. Cumpre destacar que o PagSeguro não pode impedir que seus beneficiários recepcionem valores e que não havia qualquer movimentação suspeita na conta beneficiária, que pudesse evidenciar que esta, estivesse sendo utilizada para prática de atividades ilícitas” (fls. 182).

(c) na contestação (fls. 257/279), a parte ré, Banco Inbursa S/A: **(c.1)** afirmou que “o BANCO INBRSA é parte ilegítima para figurar no polo passivo da presente ação. Mediante simples leitura da exordial é possível verificar que inexistente nexos de causalidade dos fatos narrados pela parte autora com o banco réu. Não houve qualquer conduta ilícita praticada por esta parte. Por certo que da leitura da exordial e dos documentos, os fatos discutidos, se dão em face de terceiro CPF ***.742.648-**, que não é parte no processo, e para quem a parte

Autora efetivamente realizou a transferência das quantias” (fls. 258/259); e que **(c.2)** “a parte Autora não apresenta qualquer elemento de prova que demonstre ter sido ludibriada, coagida ou, de qualquer forma, compelida a celebrar os contratos questionados. Ao contrário, o que se extrai dos documentos constantes dos autos é a evidência de que a contratação se deu de maneira regular, voluntária e consciente. Mediante simples análise da inicial, verifica-se que a própria parte Autora confessa que realizou todas as transações inclusive transferências para conta de pessoas completamente desconhecidas e alheia a negociação de forma voluntária. Portanto, a conduta da parte Autora foi fundamental no sucesso da conduta de terceiros, não sendo plausível tamanha inocência, em acreditar piamente em tudo que lhe falam ao telefone e ainda realizar transferências de valores significativos para contas de PESSOA FÍSICA desconhecida no intuito de quitar contratos firmados junto a uma PESSOA JURÍDICA” (fls. 260).

(d) como **(d.1)** a parte autora **não** juntou cópia do recebimento das ligações telefônicas de número (11) 95978-9729 a que se referem a inicial e boletim de ocorrência supra mencionados, nem apontou qualquer vinculação das partes rés com o número de telefone em questão, **(d.2)** é de se reconhecer a parte autora não se desincumbiu o seu ônus da provar que que ela foi contatada por alguém que tinha ciência de dados pessoais, bancários ou telefônicos dela, parte autora, **(d.3)** daí por que, no caso dos autos, não se cogita de defeito de serviço das instituições financeiras por descumprimento do dever da instituição financeira de resguardar a segurança da parte cliente contra a ação de fraudadores, relativamente às informações da parte cliente protegidas pelo sigilo bancário, **(d.4)** sendo, a propósito, incabível a inversão do ônus da prova nesse questão, por aplicação do disposto no art. 373 I e II, do CPC, e nos arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, do CDC, na espécie, dado que **(d.4.1)** ante a falta de verossimilhança da alegação da parte autora de ter sido contatada pela parte ré, com solicitação de retorno, pelo meio indicado – ligação telefônica -, porquanto não amparada sequer em indícios dessa ocorrência, nem de qualquer fato concreto revelador de vinculação dos meios em questão com as partes instituições financeiras; e **(c.4.2)** não se pode exigir do fornecedor a prova negativa de inexistência do contato por ele negado e afirmado pela parte autora;

(e) considerando os termos da inicial, na ausência de prova de ter sido a parte autora contatada por fraudador com menção a dados pessoais, bancários ou telefônicos da parte autora, **(e.1)** é de reconhecer que a parte autora foi vítima do golpe da falsa central de atendimento, também conhecido do falso funcionário, em ela parte autora recebeu ligação telefônica de número informado, no qual suposto preposto da instituição financeira comunicava a necessidade de devolução de montante dos empréstimos, de modo que a própria parte autora realizou essas transferências para terceiros beneficiários desconhecidos; **(e.2)** sendo, a propósito, relevante salientar que a parte não especificou nenhum fato concreto que relacione o número de telefone de contato indicado pelo fraudador com as partes rés.

Nesse panorama, de rigor, o reconhecimento de que a causa necessária, eficiente e exclusiva para a realização das operações impugnadas no presente feito, compreendo a contratação de empréstimo e posterior transferência

de numerário identificados na inicial, com relação aos quais, não tem fato gerador em defeito de serviço das partes réis instituições financeiras, mas sim a fato exclusivo da parte autora e de terceiro, uma vez que ela foi ludibriada pelos fraudadores, em golpe da falsa central de atendimento, também conhecido do falso funcionário, ao realizar as transferências solicitadas pelos fraudadores, por não ter adotado as cautelas mínimas, por descuido ou ingenuidade, sem antes verificar junto a canal oficial de contato da instituição financeira a veracidade do teor das informações iniciais recebidas.

Destarte, como o fato de terceiro e o fato exclusivo da vítima constituem causa de exclusão de responsabilidade, por fato exclusivo da vítima (CC, art. 945; CDC, arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º, III), uma vez que elimina o nexo de causalidade em relação à parte ré, requisito este indispensável para o acolhimento dos pedidos formulados, pela parte autora, de condenação ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, de rigor, o julgamento de improcedência da ação.

Nesse sentido, para casos análogos, mas com inteira aplicação à espécie, a orientação dos julgados extraídos do site deste Eg. Tribunal de Justiça: **(a) “RESPONSABILIDADE CIVIL e PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Indenização – Golpe do pix - Transferência de valores via PIX a contas de terceiros fraudadores – Culpa exclusiva da vítima – Inexistência de falha na prestação dos serviços das entidades financeiras apeladas – Precedentes deste Tribunal – Falta de nexo de causalidade entre o prejuízo do autor e os serviços prestados pelos Bancos réus – Golpe foi praticado por terceiro e concluído por falta de cautela do autor, que realizou as transferências sem antes verificar a veracidade das informações que lhe foram repassadas – Impossibilidade de responsabilização dos Bancos réus – - Sentença mantida – Majoração dos honorários sucumbenciais, nos termos do art. 85, §11 do CPC – Recurso desprovido”** (20ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1003708-22.2024.8.26.0189, rel. Des. Álvaro Torres Júnior, j. 20/01/2025, o destaque não consta do original); **(b) “RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por dano material e moral – Alegado golpe praticado por terceiro, o qual, fazendo-se passar por preposto do réu, solicitou, via telefone, a instalação do aplicativo anydesk no celular (software que fornece acesso remoto a dispositivos eletrônicos), culminando em transferência no valor de R\$9.500,00 para terceira pessoa – Transação que considerando os rendimentos informados e o saldo da conta não destoou do perfil do autor - Golpe da falsa central de atendimento – Culpa exclusiva do autor configurada – Defeito do serviço bancário inexistente (art. 14, § 3º, II, do CDC) – Improcedência decretada nesta instância ad quem – Recurso provido.”** (20ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1004637-50.2023.8.26.0590, rel. Des. Correia Lima, j. 27/03/2024, o destaque não consta do original); **(c) “Apelação Cível. Ação de rescisão contratual c.c. indenização por danos morais e tutela de urgência. Sentença de improcedência. Inconformismo. Valor da causa que pode ser corrigido de ofício pelo juízo. Inteligência do artigo 292, §3º, do Código de Processo Civil. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autor que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Ausência**

de identificação e prova da origem da chamada em linha telefônica da instituição financeira. Operações realizadas pelo cliente. Ausência de qualquer elemento que possa caracterizar a falha nos serviços prestados pela ré. Instituição financeira que não pode ser responsabilizada pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido” (22ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1019572-70.2024.8.26.0005, rel. Des. Hélio Nogueira, j. 31/03/2025, o destaque não consta do original); e (d) “RESPONSABILIDADE CIVIL. Transferências via PIX. "Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento". Prova produzida que revela ausência de falha na prestação dos serviços. Inexistência de nexo de causalidade. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.” (38ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1003093-77.2024.8.26.0562, rel. Des. Fernando Sastre Redondo, j. 17/11/2024, o destaque não consta do original).

3. Desprovido o recurso, em razão da sucumbência recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC/2015, majora-se de 10% para 12% o percentual da condenação da verba honorária imposta à parte autora apelante, por se mostrar adequado ao caso dos autos, observando-se o disposto no art. 98, §3º, do CPC/2015, por ser beneficiária da gratuidade da justiça.

4. Em resumo, o recurso deve ser desprovido, com majoração da verba honorária, em razão da sucumbência recursal, nos termos *supra* especificados.

O presente julgamento não afronta as normas constitucionais e infraconstitucionais invocadas pelas partes, visto que está em conformidade com a orientação dos julgados *supra* especificados.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

Manoel Ricardo Rebello Pinho

Relator