



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000795517

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004316-65.2024.8.26.0368, da Comarca de Monte Alto, em que é apelante JOSÉ LUIZ RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E SERGIO GOMES.

São Paulo, 4 de agosto de 2025.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004316-65.2024.8.26.0368
(Processo de origem nº 1004316-65.2024.8.26.0368)
Apelante José Luiz Rodrigues (Justiça Gratuita)
Apelado Banco Bradesco S/A
Comarca Monte Alto – 2ª Vara Judicial

Voto nº 50510

Obrigação de fazer e indenizatória – Transferências bancárias atribuídas pela parte autora a fraude telefônica – Não reconhecimento de falha na prestação de serviços – Fraude – Alegada indução à realização de transferência via PIX por meio de ligação telefônica por pessoa que se passava por funcionário do banco réu – Peculiaridade do caso – Singularidade relativa a questão de fato – “Golpe do PIX” – Transferência voluntária realizada com utilização de cartão e senha e com indicação de beneficiários diversos do banco – Inobservância a deveres mínimos de cautela e diligência pelo autor – Imperativos do dever de conduta impostos a todos os partícipes da relação obrigacional – Boa-fé objetiva – Inteligência do artigo 422 do Código Civil – Valores revertidos em proveito da instituição financeira – Não demonstração – Artigo 308 do Código Civil – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Obrigação de reparação que independe de culpa – Responsabilidade objetiva do fornecedor – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Liame entre a conduta do réu e o resultado – Possibilidade de responsabilidade sem culpa que não significa responsabilidade sem nexo causal – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário próprio pelo autor que explicita assunção de risco – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Reconhecimento – Delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua 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 e de prova de omissão do réu – Danos morais – Inexistência – Ausência de falha na prestação de serviços e de prova de prejuízo moral – Pretensão afastada – Improcedência da ação – RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 - Sentença mantida, com arbitramento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §11, do CPC.

Recurso não provido.

Vistos.

A r. sentença de fls.94/99 julgou improcedente a ação de obrigação de fazer e indenizatória, para condenar a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor atualizado da causa, observado o art. 98, §3º do CPC.

Apela a parte autora (fls.102/115) pretendendo a reversão do julgado, sob o fundamento de que houve comprovada falha na prestação de serviços, inexistindo culpa exclusiva do consumidor, porquanto, o Recorrente foi vítima de golpe perpetrado por terceiros, os quais realizaram a clonagem do telefone fixo da agência bancária da cidade, tornando-o inoperante, a fim de induzir as pessoas à erro, possibilitando a realização de acesso a conta bancária, perpetrando o famoso “golpe do pix”. Afirma que não há como negar que a ligação telefônica recebida com o mesmo número da agência bancária local, trata-se de fator determinante para a prática do golpe perpetrado, pois, logicamente traz a sensação de segurança para a vítima, a qual acredita estar conversando com funcionários da agência bancária de sua confiança, o que a leva a fornecer dados e seguir orientações, sendo que a conduta adotada pelos terceiros fraudadores mostra-se habitual para crimes desta espécie, pois geralmente é realizada através de ligações telefônicas, seguidas de informações relativas a conta bancária da vítima, a qual, aflita, segue protocolos e orientações informadas pelos golpistas, facilitando o acesso a conta bancária, possibilitando a aplicação de golpes. Insiste que a fraude perpetrada, somente foi possível, ante a instabilidade do sistema de segurança do Banco Recorrido, o que permitiu que terceiros fraudadores obtivessem acesso e clonassem o telefone fixo da agência, permitindo a facilitação de indução de terceiros a erro, permitindo a prática de golpes. Ressalta que o Recorrente somente comunicou ao Banco Recorrido 3 (três) dias após do ocorrido, pelo fato de o dia 04.10.2024 ser uma sexta-feira, e por orientação do próprio golpista, o qual solicitou que o Recorrente comparecesse junto a agência bancária local na segunda-feira, dia 07.10.2024, portanto, não podendo atribuir a culpa ao Recorrente sob a alegação de que o mesmo demorou para proceder a comunicação, devendo ser observado que o atendimento presencial nas agências bancárias somente é realizado até as 15h00, sendo que o estelionatário desligou a última ligação aproximadamente às 15h30min, do dia 04.10.2024, não havendo como imputar ao Recorrente a culpa por não ter comparecido na agência bancária antes, sendo certo que o Recorrente acreditava estar em um diálogo telefônico com funcionário do Banco Recorrido, razão pela qual, acatou a orientação, e compareceu a agência bancária na segunda-feira, dia 07.10.2024, oportunidade em que obteve ciência de que havia sido vítima de um golpe. Entende que não pode o Recorrente simplesmente ser penalizado pela falha na prestação dos serviços por parte do Banco Recorrido, haja vista que não concorreu para o evento danoso suportado, tendo sido vítima de fraude por culpa única e exclusiva do Banco Recorrido, no qual não oferece a segurança a qual se espera de seus serviços. Defende a responsabilização objetiva do requerido, reconhecido o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nexo causal entre a falha de segurança e o dano ocasionado ao autor, que suportou o prejuízo financeiro de R\$ 57.850,00 (cinquenta e sete mil, oitocentos e cinquenta reais), referente ao seu saldo bancário subtraído por terceiros fraudadores, valor este, que deverá ser a ele ressarcido, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, com incidência de correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo, conforme preceitua a Súmula 43 do STJ. Defende, ainda, a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, em importe não inferior a R\$10.000,00, acrescidos de juros de mora e correção monetária até o devido pagamento como medida de justiça. Postula a procedência da ação e a inversão do ônus sucumbencial, ficando prequestionados todos os dispositivos legais mencionados em suas razões recursais.

Recurso em ordem, recebido e com resposta (fls.119/124).

É o relatório.

Sem razão o apelo.

A presente demanda foi ajuizada pela parte autora objetivando a repetição de valores e indenização por danos morais, relacionados à suposta fraude que alega ter sido vítima, atribuindo tal fato ao banco requerido.

Alega na exordial que: “(...) *Inicialmente cumpre salientar que o Requerente é correntista do Banco Requerido desde 1980, sendo titular da conta corrente sob nº 0015168-8 e, conta poupança nº 8863554-0, ambas da agência 0260, situada nesta urbe. Ocorre que no dia 04.10.2024, por volta das 13h46min recebeu uma ligação do número (16) 3244-3700, número este da agência Requerida na cidade de Monte Alto/SP, a qual a Requerente é correntista, vejamos: Para comprovar o alegado, requer a juntada do histórico de ligações (DOC.1). Ao receber a ligação do número 16 3244-3700, e pelo fato de conhecer mencionado número, sendo ele da agência Requerida desta urbe, de pronto atendeu, momento em que a pessoa se identificou como Vitor Santos, alegando ser funcionário da agência local, e informando que havia ocorrido um desvio de dinheiro de sua conta no importe de R\$15.000,00 (quinze mil reais). Ato contínuo, o suposto funcionário transferiu a ligação para um terceiro de nome Ricardo, o qual intitulou-se como gerente da agência bancária. Em seguida, Ricardo informou ao Requerente que uma pessoa de nome Bruno Oliveira Silva, o qual tratava-se de um delegado de polícia, estava em uma sala monitorando um dos funcionários que seria o possível autor da fraude a conta bancária do Requerente, e que, portanto, possuía uma suspeita do autor do desvio do dinheiro. Neste sentido, no intuito de reaver o dinheiro desviado de sua conta, o suposto gerente informou ao Requerente que seria necessário a realização de 2 (dois) depósitos TED em favor de Bruno Oliveira da Silva, o suposto delegado de polícia, tendo o mesmo solicitado o comparecimento do Requerente na agência local, a fim de realizar a operação. Válido destacar que, o suposto gerente solicitou que o Requerente permanecesse em linha, até a realização da transferência bancária, ou seja, durante todo percurso, do local onde estava, até a agência local, permaneceu com a chamada ativa. Pelo teor do print anexo, verifica-se que várias*

foram as ligações realizadas ao Requerente através do numero 16 3244-3700. Importante destacar que o Requerente realizou 2 (dois) TED em favor de Bruno Oliveira da Silva, portador do CPF 595.716.018-02, sendo um na conta corrente sob nº 502170-7, agência 3943 no valor de R\$30.000,00 (trinta mil reais), e outro em uma conta poupança da mesma agência, no valor de R\$27.850,00 (vinte e sete mil, oitocentos e cinquenta reais), totalizando a transferência em R\$57.850,00 (cinquenta e sete mil, oitocentos e cinquenta reais), o que comprova-se através dos extratos bancários que seguem anexos (DOC.2). Após as transferências bancárias, o Requerente comunicou o suposto gerente via telefone, vez que o mesmo o aguardava em linha, oportunidade em que o mesmo solicitou para que o Requerente retornasse para casa, devendo comparecer na agência do Requerido, na segunda-feira, dia 07.10.2024, às 10h30, a fim de obter informações a respeito do caso, inclusive elaborar um boletim de ocorrência. No dia e horário agendado, o Requerente compareceu a agência bancária local informando o ocorrido, oportunidade em que foi informado de que havia sido vítima de um golpe, tendo sido orientado a registrar um boletim de ocorrência, inclusive, elaborar uma declaração de próprio punho, vez que iriam solicitar o reembolso do numerário junto ao departamento competente. Em seguida, os funcionários da agência do Banco Requerido procederam o bloqueio da conta bancária do Requerente. Em razão do golpe suportado, o Requerente dirigiu-se até a Delegacia de Polícia Civil da cidade de Monte Alto/SP, e registrou Boletim de Ocorrência sob o nº NT5827-1/2024- 1ª Edição (DOC. 3), onde relata o ocorrido. Válido destacar que o Requerente somente acreditou tratar-se de gerente, vez que a ligação recebida era do número da agência (16) 3244-3700. Para arrematar, cumpre salientar que a única conta bancária que o Requerente possui, é perante o Requerido e, em razão dos fatos, ficou sem recursos por diversos dias, necessitando aguardar o recebimento de seu benefício previdenciário para aquisição de alimentos, saldar contas, etc. Assim, diante dos fatos, o Requerente vale-se da presente demanda, a fim de que seja restituído o montante total indevidamente transferido da conta bancária do Requerente, acrescidos dos encargos legais até a data do efetivo pagamento, inclusive, condenando-se o Banco Requerido a proceder ao pagamento de indenização a título de danos morais, advindos pela prestação defeituosa de serviços, ante a ausência de segurança em seu sistema, o que acarretou vultuosos prejuízos financeiros ao Requerente. (...)" (fls.03/05).

Não obstante a insurgência da parte autora, a ação improcede.

Observado que a relação entre as partes é de consumo (art. 3º, § 2º, do CDC e Súmula 297 do STJ), afigura-se inaplicável ao caso a inversão do ônus da prova, de acordo com o art. 6º, VIII do CDC, uma vez ausente verossimilhança nas alegações autorais.

Conquanto a parte autora alegue ter recebido contato por telefone do mesmo número da agência bancária da cidade por alguém se passando por funcionário do banco requerido, não agiu com cautela ao simplesmente acreditar na alegação singela de que havia ocorrido o desvio de R\$15.000,00 de sua conta bancária, sem ao menos checar a veracidade de tal informação em seu extrato

bancário, o que bastaria para perceber que nenhuma quantia havia sido subtraída e perceber que estava sofrendo tentativa de golpe.

Ainda que assim não fosse, e mesmo que houvesse qualquer desfalque de sua conta, tampouco se mostra crível que a orientação de realizar três TED's em favor de terceiro desconhecido (ainda que se apresentasse como delegado de polícia, o que o autor também sequer buscou conferir na delegacia local) pudesse, de qualquer modo, fazê-lo reaver valores em seu benefício, sobretudo considerando que não houve qualquer crédito indevido em sua conta que pudesse ensejar devolução a quem quer que fosse.

Tampouco trouxe aos autos como respaldo de suas alegações quaisquer áudios que permitam aferir o teor da ligação em questão, que tampouco foi gravada de modo a comprovar as supostas orientações dadas pelo fraudador, ônus que lhe incumbia nos termos do art. 373, I do CPC.

E como bem concluiu o douto julgador “a quo”, conforme fundamentos da r. sentença: “(...) *No presente caso, incontroverso que o autor foi vítima de um golpe, pois induzido a erro pelo terceiro Ricardo, suposto gerente do banco, realizando todos os procedimentos seguindo as orientações dele, deslocando-se até sua agência bancária e, mediante o uso de sua senha pessoal, realizou duas transferências (TED) para o terceiro Bruno. Conforme se observa, o banco réu não praticou nenhum ato ilegal e não há a demonstração de qualquer nexo causal entre os fatos narrados pelo autor e a conduta do banco. Primeiro porque é cediço que a transferência via TED, se realizada até às 17h, entra no mesmo dia na conta do destinatário, o que aconteceu no presente caso (p. 70/71). Ademais, o banco réu só foi comunicado pelo autor sobre o fato após decorridos 3 dias, o que torna quase impossível a recuperação do dinheiro, vez que, em casos como o presente, confirmada a operação pelo remetente, o valor é disponibilizado na conta do destinatário e sacado de imediato. Não se pode perder de vista que o autor voluntariamente seguiu os comandos ditados pelo estelionatário, que o convenceu a comparecer em sua agência bancária para realizar as transferências (TED) por meio da inserção de senha pessoal, caracterizando, portanto, culpa exclusiva do consumidor (art. 14, § 3º, inciso II, CDC). De tal forma, não pode agora querer transferir responsabilidade que era sua agir com prudência e zelar pela segurança de sua conta bancária ao banco réu. Ainda mais que, mesmo tendo comparecido pessoalmente na agência, não indagou quem seria o “gerente Ricardo” ou o “funcionário Vítor Santos” para se cercar dos devidos cuidados antes de fazer transferências de altas somas de dinheiro para um terceiro desconhecido. No caso, também não restou demonstrado qualquer vazamento de dados por parte do banco ou falha na prestação dos seus serviços, tratando-se de verdadeiro fortuito externo. Além disso, os dados bancários podem ser obtidos por diversos meios nos dias atuais, inclusive, sendo comum a clonagem de números telefônicos, o que torna ainda mais necessário ter cautela com informações recebidas apenas por esse meio (ligações, SMS, mensagens de texto no WhatsApp). Quanto ao prejuízo do autor, este deve ser pleiteado junto ao destinatário dos valores transferidos, que não faz parte do polo passivo da presente demanda. Cumpre esclarecer que o banco réu não tinha qualquer obrigação de impedir as transações bancárias realizadas, e muito*

menos têm responsabilidade de restituir o valor cobrado nestes autos, visto não ser o beneficiário do dinheiro, transferido livremente pelo autor para terceiro. Ressalte-se que não restou demonstrado o descumprimento pela instituição financeira do dever de resguardar a segurança das contas da parte autora contra a ação de fraudadores. Não houve violação de dados do consumidor nem evidência de falha na prestação dos serviços bancários. Em suma, o que se percebe é que o autor foi vítima do "golpe do falso funcionário", não tendo o banco réu responsabilidade pelo prejuízo suportado. Trata-se, portanto, de culpa de terceiro e exclusiva do autor, que não tomou as cautelas devidas deixando-se induzir a erro. (...)" (fls.96/97).

Então, neste contexto, pelo que se verifica dos autos, em consonância com a fundamentação adotada pelo MM. Juiz de primeiro grau, a parte ré se desincumbiu de seu ônus satisfatoriamente (art. 373, II do CPC), através das explicações trazidas em sua contestação (fls.46/57), devidamente amparadas pelos documentos de fls.70, vez que demonstram a legitimidade das operações realizadas voluntariamente pela parte autora utilizando-se de seu cartão e senha pessoal e intransferível.

Conquanto parte a autora tenha alegado que teria sido orientada a realizar transferências PIX ou TED como modo de reaver valores desviados de sua conta (o que sequer havia ocorrido), tal afirmação não encontra respaldo no conjunto probatório coligido aos autos.

Nunca é demais lembrar que a parte autora sempre teve ao seu alcance o telefone da central de atendimento 24h do banco requerido para checar e conferir toda e qualquer informação antes de voluntariamente acreditar numa ligação que sequer havia realizado, promovendo transferências a terceiros que sequer integraram a lide.

Tais fatos não foram esclarecidos pela parte autora em sua réplica, que se limitou a impugnar genericamente a contestação, afirmando ter sido vítima de acidente de consumo e reiterando os termos da exordial de que teria sido vítima de fraude e que faria jus às indenizações por danos materiais e morais pretendidas.

Aliás a própria autora admite ter voluntariamente realizado a transferência de recursos através de PIX ou TED com sua senha pessoal para terceiro indicado pelos supostos fraudadores, sendo que em nada concorreu o requerido com os fatos havidos fora do âmbito bancário.

Bem por isso, corretamente fundamentou o douto sentenciante que, mesmo na eventual hipótese de fraude, ela decorreu de culpa exclusiva do consumidor e de terceiros.

Em suma, diante da ausência de verossimilhança das alegações da parte autora e pelo fato de não esclarecer ter tomado as medidas e cautelas esperadas do homem médio em situações análogas, evidencia-se o descabimento da pretensão inicial.

Finalmente, e como já referido, os comprovantes de transferência PIX ou TED deixam claro que os valores foram direcionados a pessoa física estranha à presente demanda e contra a qual a parte autora pode se voltar, caso assim deseje, para pleitear o eventual ressarcimento de pagamento que repute indevido.

Assim, ainda que a autora possa ter sido vitimada pelo “golpe do pix” ao, supostamente, observar as alegadas instruções de fraudador para pagamento, importa observar que a fraude se deu fora do âmbito do banco requerido e somente porque a parte autora não agiu com a cautela necessária ao efetuar a transferência dos valores, mormente considerando que, antes de efetuar a confirmação da transação bancária, sempre é informado os dados das partes envolvidas, de maneira que deveria ele ter percebido o golpe engendrado.

Desta feita, a parte autora realizou voluntariamente os pagamentos em questão, de modo que agiu com culpa exclusiva, devendo voltar-se contra aqueles que atribui a prática de golpe para ver-se ressarcida pelos prejuízos experimentados, cuidando-se de fortuito externo.

Assim, como fatos da causa, se tem culpa exclusiva do consumidor que efetuou o PIX ciente de que o pagava àquele que não figurava como credor da obrigação, de modo que a parte autora não se atentou aos seus deveres mínimos de cautela e diligência, especialmente exigidos no âmbito das operações bancárias e digitais, no sentido de verificar a veracidade das informações e efetuar responsabilmente qualquer pagamento ou transferência, sendo que, em decorrência da negligência, viabilizou a eventual atuação fraudulenta de terceiros. Ou seja, todas as etapas da cadeia fraudulenta deram-se fora dos ambientes administrados pelo réu, caracterizando-se, portanto, como fortuitos externos, sem que fosse adotada qualquer postura mínima de cautela, como a necessária verificação e confirmação de dados e informações, de modo que a fraude ocorreu por culpa exclusiva do consumidor, no caso a parte autora, por negligenciar a verificação de dados básicos, referentes à operação questionada quando de sua confirmação.

Nesse sentido já se decidiu: “*RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão de indenização por danos morais e materiais - Pagamento de boleto falso - Demanda julgada improcedente - Boleto recebido por WhatsApp, com dados nitidamente divergentes, que não coincidem com os dos demandados - Terceiro estranho emitente da mensagem - Requerente incauto ao efetuar o pagamento, posto que deveria confirmar os dados do beneficiário, que são fornecidos antes da confirmação da transação bancária - Não se vislumbra a prática de nenhum ato ilícito pelos réus - Ainda que no boleto tenha constado o nome e logomarca dos requeridos, o valor pago foi repassado diretamente à outrem sem nenhuma ingerência dos apelados - Fraude cometida fora da esfera de vigilância dos réus, não se podendo atribuir a eles a responsabilidade pelo infortúnio sofrido pelo autor - Inaplicável a Súmula nº 479/STJ, pois o evento não se deu por falha de serviço ou de segurança no âmbito da instituição financeira - Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da*”

causa, atualizado, cuja exigibilidade fica suspensa (arts. 85, § 11, e 98, § 3º, do NCPC)”. (TJSP; Apelação Cível 1009781-63.2020.8.26.0152; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2021; Data de Registro: 18/06/2021).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral - Boleto falso encaminhado por estelionatário via Whatsapp para quitação de contrato de financiamento de veículo entabulado com a ré – Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva da ré a caracterizar falha na prestação de serviços - Fortuito externo que exclui o dever de indenizar da instituição financeira – Culpa exclusiva de terceiro – Exegese dos arts. 930 do Código Civil e 14, § 3º, II, do CDC – Improcedência mantida – Recurso improvido”. (TJSP; Apelação Cível 1013985-78.2020.8.26.0564; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/05/2021; Data de Registro: 28/05/2021).

“APELAÇÃO 'AÇÃO DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO C.C. DANO MORAL E TEMPORAL' Pagamento de financiamento de veículo - Boleto falso, obtido via 'Whatsapp' - Falta de cautela da consumidora - Ausência de responsabilidade do réu - Culpa exclusiva do consumidor - Art. 14, §3º, II, do CDC - Sentença de procedência reformada - RECURSO DE APELAÇÃO PROVIDO E PREJUDICADO O RECURSO ADESIVO”. (TJSP; Apelação Cível 1000258-91.2020.8.26.0066; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2020; Data de Registro: 27/08/2020);

“Ação indenizatória - Pedido fundamentado no pagamento de boletos adulterados mediante fraude perpetrada por terceiros ('golpe do boleto'), a título de aquisição de serviços da autora - Recebimento de boleto falso por meio de comunicação eletrônica alegadamente enviada pela autora - Utilização indevida de dados de autora e réus - Hipótese de culpa exclusiva de terceiro ou ainda culpa concorrente das vítimas Ausência de demonstração de que a fraude se deu em razão de participação ou negligência dos réus - Inaplicabilidade, no específico caso, da hipótese de responsabilização objetiva Demanda improcedente - Recursos providos”. (TJSP; Apelação Cível 1025913-94.2019.8.26.0100; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/06/2020; Data de Registro: 10/06/2020);

Quanto a isso, vale lembrar que a boa-fé objetiva não é um padrão de comportamento atribuível apenas ao credor, mas, indistintamente, a todos os partícipes da relação contratual (art. 422 do CC), observado que, a teor da regra contida no art. 308 do Código Civil, “o pagamento deve ser feito ao credor ou a quem de direito o represente, sob pena de só valer depois de por ele ratificado, ou tanto quanto reverter em seu proveito”; observado que, quanto a isso, não se desincumbiu o autor em demonstrar que a quantia paga tenha revertido em proveito do réu, não sendo beneficiado pela respectiva quantia paga pelo autor, não havendo

que se falar, portanto, em dever de restituição, tampouco dano moral a ser indenizado.

Desta forma, a par da regularidade das operações impugnadas (realização de transferência via TED ou PIX), na hipótese, se deram para além do âmbito da atuação do réu, derivando de ato de terceiro, com dados fornecidos voluntariamente pela parte autora vitimada por suposto golpe que se valeu de intrincada engenharia social, ausente demonstração da ocorrência de falha ou defeito nos serviços disponibilizados pelo réu, assumindo a parte autora o risco, por ato próprio e voluntariedade de sua conduta, o que afasta a responsabilidade do réu, presente a causa excludente de responsabilidade, cabendo à parte autora buscar se ressarcir do terceiro causador do dano com seu acionamento em juízo criminal e cível, se assim desejar.

Neste sentido, já decidiu este E. TJSP, confira-se: *“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Pagamento de boleto bancário falso e contendo dados incorretos, que foi remetido ao autor por golpista, via aplicativo de mensagem, sem participação alguma da instituição financeira, após ter o autor acessado sítio eletrônico fraudulento. Hipótese em que o boleto fraudado não foi gerado no sítio eletrônico da instituição financeira. Inaplicabilidade ao caso da Súmula n. 479, do STJ. Inexistência de nexos causal entre a conduta da instituição financeira e os danos sofridos pelo autor. Responsabilidade civil do réu não configurada. Pedido inicial julgado improcedente. Sentença mantida. Recurso improvido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso.”* (TJSP; Apelação Cível 1001066-08.2020.8.26.0063; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barra Bonita - 2ª Vara; Data do Julgamento: 03/03/2021; Data de Registro: 03/03/2021).

“Apelação. Ação de indenização por dano material. Sentença de procedência. Recurso da parte ré. Ilegitimidade passiva afastada. Relação de insumo. Mérito. Responsabilidade do réu afastada. Pagamento de boleto adulterado mediante fraude perpetrada por terceiro. Recebimento de boleto falso por meio de aplicativo Whatsapp, alegadamente enviado pela credora. Falha na prestação de serviços não verificada. Ausência de prova de que tal boleto tenha sido gerado no âmbito do banco destinatário ou que os fraudadores tenham obtido dados junto ao réu. Inexiste nexos causal entre a conduta do banco réu, que figura apenas como interposto do pagamento de boleto falso, e o prejuízo sofrido pela autora. Sentença reformada. Recurso provido.” (Apel. n. 1013608-05.2019.8.26.0577, Rel. Des. Elói Estevão Troly, j. 22-11-2019).

Ainda, *“BOLETOS ADULTERADOS. Ação declaratória negativa de débito cumulada com indenização por dano moral julgada improcedente, com conseqüente apelo da autora. Ausência de prova de que os boletos tenham sido gerados no âmbito do banco destinatário ou que os fraudadores tenham obtido dados junto ao recorrido. Culpa exclusiva de terceiro e da consumidora. Inaplicabilidade da orientação da súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça à hipótese. Não caracterização de fortuito interno. Recurso não*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provido.” (TJSP; Apelação Cível 1004092-61.2020.8.26.0597; Relator (a): JAIRO BRAZIL FONTES OLIVEIRA; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2021; Data de Registro: 17/03/2021).

Em acréscimo, quanto às questões arguidas pelo autor, pertinente 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 contexto, e diante da premissa de que a responsabilidade do 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 decorrência, incabível ressarcimento ou indenização.

Ora, é sabido que os bancos não entram em contato com seus clientes para orientá-los a fazer transferências, pagamentos ou PIX em casos de suspeita de fraude, nem enviam links ou orientam a instalação de aplicativos de terceiros, 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 parte apelante, 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 parte apelante buscar se ressarcir do terceiro causador do dano 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).

Então e 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, 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.

Cabe sim, ao banco e a partir de reclamo de correntista (no caso, sem comprovação nos autos), ou se presente causa justa que administrativamente permita a medida, bloquear preventivamente movimentação bancária, a partir de prática suspeita ou medida de segurança, mas isso, repita-se, por conta e risco da instituição bancária e nos limites da relação contratual havida com o correntista.

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 com o fornecimento dos dados pessoais e senha pessoal pela parte autora e a falta de imediata comunicação por ela ao banco, não se entende por presente desvio ou prática abusiva da parte ré ao validar as transações havidas.

O fato assim é que, o 'não bloqueio' espontâneo referente as movimentações bancárias realizadas ou mesmo a inexistência de alerta (que não encontra qualquer obrigação contratual imposta ao banco), não impõe o dever de se atribuir à parte ré 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Reafirme-se, não se entende por presente a conduta desviada do réu, como causa ou concausa eficiente para o resultado, por não extrapolar o evento danoso, os limites da relação objetiva a que vinculou esse réu como fornecedor de serviço e o dever de previsão possível, observada a regra do art. 14 do CDC.

Aliás, identificada a destinação de valores, nada impedia ou impede se buscar diretamente das pessoas referidas a restituição reclamada.

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 morais resultantes do evento suscitado.

Deste modo, ainda que se aplique ao caso a Legislação Consumerista e os institutos protetivos a ela inerentes, conclui-se que o réu logrou comprovar a inexistência de falha no serviço prestado, pelo que de rigor a improcedência do pedido inicial, inclusive quanto à indenização por dano moral e repetição de valores, haja vista que não se demonstrou qualquer falha nas transações realizadas, e, por isso, tampouco prejuízo moral experimentado, rejeitadas, por consequência, em sua integralidade as pretensões da parte autora.

Por isso, se impõe a improcedência do pedido, ficando mantida a r. sentença recorrida, por seus próprios e jurídicos fundamentos, aqui adotados em complemento aos do presente voto (artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017), arbitrados em desfavor da parte autora os honorários advocatícios recursais no patamar de 11% do valor atualizado da causa, conforme §11 do artigo 85, do CPC, observado o art. 98, §3º do referido diploma processual.

Nega-se provimento ao recurso.

Des. Henrique Rodriguero Clavísio
Relator