



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001281424

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006418-86.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante JOSAFÁ SANTOS LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MENTORE BANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO SA e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 5 de dezembro de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível - Digital

Processo nº 1006418-86.2025.8.26.0348

Comarca: 5ª Vara Cível do Foro de Mauá

Magistrado prolator: Dr. Rodrigo Soares

Apelante: Josafá Santos Lima (Justiça Gratuita)

Apelado: Mentore Bank Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Banco Bradesco S/A

Voto nº 23191

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATOS BANCÁRIOS. RELAÇÃO DE CONSUMO.

1. PRELIMINAR. CERCEAMENTO DE DEFESA. INOCORRÊNCIA. O julgamento antecipado do mérito é cabível quando a questão de fato for unicamente de direito ou, sendo de direito e de fato, não houver necessidade de produção de outras provas (art. 355, I, do CPC). Caso em que a controvérsia se resolve com a prova documental, sendo desnecessária a dilação probatória. Ademais, a própria parte apelante, quando instada, afirmou serem as provas "estritamente documentais" e já constantes nos autos. Preliminar de nulidade rejeitada.

2. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICABILIDADE. A relação jurídica entre as partes está sujeita ao Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

3. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. DESCABIMENTO. A inversão do ônus probatório, prevista no art. 6º, VIII, do CDC, não é automática, exigindo a presença de verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência técnica da parte. No caso concreto, a ausência de verossimilhança é manifesta diante da conduta imprudente do consumidor, que forneceu dados sigilosos e efetuou operações financeiras através de canal não oficial (WhatsApp), seguindo instruções de terceiro fraudador, afastando o pressuposto legal para a inversão.

4. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL (FALSA CENTRAL). RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA. A Súmula 479 do STJ estabelece a responsabilidade objetiva da instituição financeira por

fortuito interno. Todavia, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no sentido de que o fortuito interno não se configura quando a fraude decorre da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, circunstância que rompe o nexo de causalidade, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

5. **CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR CONFIGURADA.** Demonstração de que os prejuízos foram causados pela negligência e imprudência do correntista, que forneceu voluntariamente suas informações pessoais e bancárias e realizou pessoalmente as transferências via PIX a desconhecidos, após contato iniciado por canal de comunicação não oficial. A falta de verificação da autenticidade da chamada junto aos canais oficiais dos bancos constitui conduta determinante para o êxito do golpe.

6. **MANUTENÇÃO DA SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.** Reconhecida a excludente de responsabilidade, é de rigor a manutenção da r. sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais. **RECURSO DESPROVIDO**

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor em face da sentença que **JULGOU IMPROCEDENTE** a presente “*ação de indenização por danos materiais e morais*” (sic) e condenou o autor nas custas e despesas processuais, bem como nos honorários advocatícios devidos aos patronos das partes requeridas em 10% sobre o valor da causa.

Irresignado, apela o autor, sustentando que a r. sentença incorreu em cerceamento de defesa ao julgar antecipadamente o mérito sem a devida fixação dos pontos controvertidos e sem oportunizar a produção de provas essenciais, especialmente aquelas relacionadas à falha na segurança bancária e à dinâmica da fraude de engenharia social que o vitimou. Sustenta que a ausência de dilação probatória configura erro in procedendo,

violando os princípios do contraditório e da ampla defesa previstos no art. 5º, LV, da CF/88. Aduz que a r. sentença também incorreu em contradição ao imputar-lhe culpa exclusiva pela fraude com base em prova meramente documental, ao mesmo tempo em que negou a inversão do ônus da prova por ausência de verossimilhança nas alegações do consumidor. Argumenta que tal posicionamento contraria a jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça e a própria finalidade do diploma consumerista.

No mérito, alega que a r. sentença, embora reconheça a aplicabilidade do CDC (Súmula 297 do STJ) e afaste a ilegitimidade passiva, nega a inversão do ônus da prova por ausência de verossimilhança nas alegações do consumidor, entendimento que sustenta ser contrário à jurisprudência consolidada. Sustenta que a inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, constitui direito básico do consumidor quando presente a hipossuficiência ou a verossimilhança das alegações, sendo que em casos de fraudes bancárias o consumidor é inequivocamente a parte hipossuficiente na relação, pois não possui acesso aos sistemas internos de segurança e auditoria das instituições financeiras.

Argumenta que as instituições financeiras respondem objetivamente por falha na prestação de serviços bancários em casos de fraude, nos termos da Súmula 479 do STJ, inclusive quando há movimentações atípicas que destoam do perfil do consumidor. Aduz que as apeladas tinham o dever de identificar e impedir movimentações financeiras suspeitas, especialmente a

transferência via PIX no valor de R\$ 4.095,00 às 18h40m para desconhecido e a cobrança de R\$ 1.538,00, sem qualquer tentativa de contato ou bloqueio preventivo, o que configura falha na prestação do serviço.

Sustenta que a alegação de culpa exclusiva do consumidor, acolhida pela r. sentença, destoa da Súmula 479 do STJ e da teoria do risco da atividade. Alega que não optou por atendimento de número não veiculado de forma oficial, mas foi ardilosamente induzido por uma fraude que se apresentou de forma extremamente convincente, conhecendo inclusive detalhes da conta e da portabilidade de salário. Argumenta que alegar culpa exclusiva do consumidor em golpes sofisticados como a engenharia social seria desvirtuar a proteção consumerista e transferir o risco do negócio para a parte mais vulnerável.

Aduz que a engenharia social configura fortuito interno, pelo qual os bancos devem responder, pois está diretamente ligada ao risco da atividade bancária, especialmente em um ambiente digital onde as operações são realizadas por meio de sistemas e aplicativos fornecidos e controlados pelos bancos. Sustenta que é dever da instituição financeira garantir a segurança das transações e proteger o cliente contra fraudes que se valem de informações ou acesso aos seus serviços.

Alega ter sofrido prejuízo material direto de R\$ 9.728,00, conforme detalhado na petição inicial, sendo R\$ 4.095,00 pelo Banco Bradesco e R\$ 5.633,00 pelo Banco Mântore. Argumenta que a r. sentença menciona valor de R\$ 5.633,00 como constante no extrato da conta, o que representa erro de fato e contradição,

pois o próprio apelante explicitou na inicial a soma de ambas as transferências indevidas, estando tais valores documentalmente comprovados nos autos.

Sustenta que a fraude bancária e a inércia das instituições financeiras em resolver a situação causaram abalo psicológico intenso, sentimento de insegurança jurídica, apreensão e comprometimento de sua dignidade, caracterizando dano moral *in re ipsa*. Argumenta que a recusa das apeladas em reconhecer a fraude e ressarcir os valores, atribuindo a culpa exclusiva ao apelante, agravou a situação de desamparo e frustração, sendo que o dano moral decorre do próprio fato danoso, conforme jurisprudência consolidada.

Requer, preliminarmente, que seja conhecida e acolhida a nulidade da r. sentença por cerceamento de defesa e contradição, determinando-se o retorno dos autos à origem para a devida fixação dos pontos controvertidos e produção das provas pertinentes. Subsidiariamente, caso não seja acolhida a preliminar de nulidade, requer que o presente recurso seja conhecido e provido para reformar integralmente a r. sentença, deferindo-se a inversão do ônus da prova em favor do apelante, reconhecendo-se a responsabilidade objetiva das apeladas pela falha na prestação do serviço e pela fraude ocorrida, julgando-se procedente o pedido de danos materiais e condenando-se as apeladas, solidariamente, à restituição do valor de R\$ 9.728,00, devidamente corrigido monetariamente desde o evento danoso e acrescido de juros de mora desde a citação, bem como julgando-se procedente o pedido de danos morais, condenando-se as

apeladas, solidariamente, ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização, devidamente corrigido monetariamente e acrescido de juros de mora. Requer, ainda, a inversão do ônus sucumbencial, condenando-se as apeladas ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado às fls. 569/578 e 579/594.

É o relatório.

JOSAFÁ SANTOS LIMA ajuizou ação de indenização por danos materiais e morais em face de MÊNTORE BANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. e BANCO BRADESCO S.A., alegando ter sido vítima de golpe de engenharia social. Narrou que foi contatado via WhatsApp por terceiro que se identificou como representante do Banco Mêntore, obteve suas informações pessoais e bancárias, e o induziu a realizar transferências via PIX no valor de R\$ 4.095,00 para contas de desconhecidos, além de ter sido surpreendido com cobrança de R\$ 1.538,00 referente a movimentação fraudulenta. Fundamentou sua pretensão na aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor, sustentando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e o direito à inversão do ônus da prova. Requereu a devolução dos valores indevidamente debitados e indenização por danos morais. A gratuidade de justiça foi deferida.

O Banco Bradesco S.A. apresentou contestação suscitando preliminar de ilegitimidade passiva e impugnação à justiça

gratuita. No mérito, sustentou a ausência de falha na prestação do serviço, argumentando que as operações foram realizadas pelo próprio autor, que forneceu voluntariamente seus dados pessoais e utilizou senha pessoal e dispositivo de segurança, rompendo o nexo de causalidade. Pugnou pela improcedência da demanda.

A requerida Mêntore Bank também apresentou contestação alegando preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, defendeu que o sistema de segurança e as medidas de proteção de dados e transações foram integralmente observados, sustentando que as operações foram realizadas voluntariamente pelo autor ou por terceiro por ele autorizado. Alegou inexistência de ato ilícito e de dano indenizável, requerendo a improcedência do pedido.

Houve réplica. Instadas sobre a produção de novas provas, a parte autora afirmou que as provas eram estritamente documentais e já constavam nos autos, o Banco Bradesco requereu o depoimento pessoal do autor, e a Mêntore Bank pediu o julgamento antecipado do feito.

Pois bem.

Inicialmente, quanto à preliminar de cerceamento de defesa e nulidade da sentença por ausência de fixação dos pontos controvertidos, verifica-se que a alegação não merece prosperar.

O julgamento antecipado da lide é medida que se impõe quando desnecessária a dilação probatória, conforme autoriza o artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil. No caso em análise, a controvérsia versa sobre matéria eminentemente documental, estando os autos suficientemente instruídos para o

Julgamento do mérito. A própria parte apelante, quando instada a se manifestar sobre a produção de provas, afirmou que estas eram "estritamente documentais" e já constavam nos autos (fls. 527-528), o que demonstra a desnecessidade de outras provas. Ademais, a fixação dos pontos controvertidos não constitui requisito essencial de validade da sentença quando esta examina adequadamente todas as questões relevantes para o deslinde da causa. A r. sentença enfrentou todos os argumentos suscitados pelas partes, analisou detidamente a prova documental produzida e fundamentou adequadamente sua conclusão. Não há falar, portanto, em cerceamento de defesa ou nulidade processual.

Quanto à alegada contradição na sentença, no que tange à imputação de culpa exclusiva ao apelante com base em prova documental e, simultaneamente, à negativa de inversão do ônus da prova, inexistente o vício apontado. A inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática e pressupõe a presença de verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência do consumidor em sua acepção técnica.

No presente caso, a ausência de verossimilhança nas alegações do consumidor fica evidenciada pela própria narrativa dos fatos, que demonstra inequivocamente a conduta imprudente e negligente do apelante ao fornecer voluntariamente seus dados bancários a terceiro desconhecido, através de canal não oficial, seguindo passo a passo as instruções recebidas para realizar transferências via PIX. Portanto, não há contradição em julgar o mérito com base na prova documental produzida e, ao mesmo

tempo, negar a inversão do ônus probatório quando ausentes seus pressupostos legais.

No mérito, não restam dúvidas de que a relação jurídica mantida entre as partes é de consumo, enquadrando-se, respectivamente, nos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos artigos 2º e 3º da Lei 8.078/90. O Superior Tribunal de Justiça pacificou o entendimento de que "o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras" (Súmula nº 297 do STJ). Todavia, a aplicabilidade do CDC não implica, automaticamente, na inversão do ônus da prova ou na responsabilização objetiva das instituições financeiras em toda e qualquer hipótese, sendo necessária a análise das circunstâncias concretas do caso.

Quanto à alegação de que a r. sentença negou indevidamente a inversão do ônus da prova, contrariando a jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, cumpre esclarecer que tal inversão não constitui faculdade automática, dependendo da verificação dos requisitos previstos no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, quais sejam, a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência do consumidor.

No caso dos autos, a ausência de verossimilhança nas alegações do apelante é manifesta. De acordo com o boletim de ocorrência de fls. 33-35, a própria parte apelante informou ter mantido contato com terceiro que se apresentou como funcionário do banco corréu Mêntore, ocasião em que, voluntariamente, forneceu seus dados pessoais e bancários,

além de seguir o "passo a passo indicado pelo indivíduo" para efetuar transferências via PIX a desconhecidos.

A narrativa contida no boletim policial deixa claro que o apelante recebeu uma ligação via WhatsApp do número 75 93837-3985, de pessoa que alegou ser representante do Banco Mêntore Bank e disse que iria auxiliá-lo com dificuldades de acesso em sua conta bancária, seguindo então o passo a passo indicado pelo indivíduo e realizando transferências PIX no valor de R\$ 4.095,00 de sua conta salário do Banco Mêntore e posteriormente nova transferência de sua conta no Banco Bradesco (fl. 34).

No presente caso, o apelante não apenas forneceu voluntariamente suas informações sigilosas a terceiro desconhecido, como também executou todas as transações seguindo orientações recebidas através de canal não oficial, sem qualquer verificação prévia junto aos canais oficiais de atendimento das instituições financeiras. Tal conduta configura manifesta imprudência e negligência, afastando a verossimilhança necessária à inversão do ônus da prova.

Quanto à alegação de que as instituições financeiras respondem objetivamente por falha na prestação de serviços bancários em casos de fraude, nos termos da Súmula 479 do STJ, inclusive quando há movimentações atípicas que destoam do perfil do consumidor, é necessário esclarecer que tal responsabilidade objetiva não é ilimitada ou absoluta. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que "*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos*

gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Todavia, a própria jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça reconhece que a responsabilidade objetiva das instituições financeiras não se aplica quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, hipóteses que rompem o nexo de causalidade, nos termos do artigo 14, §3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso dos autos, inexistem elementos que demonstrem falha na prestação do serviço ou vazamento indevido de dados por parte das instituições financeiras apeladas. Ao contrário, os documentos colacionados aos autos evidenciam que os prejuízos decorreram da conduta exclusiva do apelante, que forneceu informações sigilosas a terceiro através de canal não oficial de atendimento, seguindo todas as orientações repassadas pelo fraudador. A própria narrativa do apelante, tanto no boletim de ocorrência (fls. 33-35) quanto na petição inicial (fl. 02), reconhece que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro que se passou por funcionário do banco, tendo fornecido voluntariamente os dados pessoais e bancários solicitados e executado pessoalmente todas as transações.

Relevante mencionar que o apelante informa ter recebido contato iniciado por terceiro, por meio de canal não oficial do banco, através de número de WhatsApp 75 93837-3985, mas, ainda assim, confiou na oferta de auxílio técnico para acesso de sua conta bancária, realizou todas as operações e confirmações, além de fornecer as informações solicitadas pelo fraudador (fls.

02 e 34).

Assim, forçoso reconhecer que a conduta do apelante foi decisiva para o êxito do golpe. Não se pode olvidar que são circunstâncias demasiadamente suspeitas e que deveriam ter provocado no mínimo a iniciativa da parte apelante de confirmar nos canais oficiais de atendimento das instituições financeiras a veracidade das informações que lhe foram passadas pelo pretenso funcionário. Bastaria simples contato telefônico aos números oficiais, acesso ao site oficial ou até mesmo comparecimento a uma agência bancária para verificar a autenticidade do contato recebido.

Contrariamente ao alegado nas razões recursais, não se trata de fraude sofisticada de engenharia social que retire do consumidor qualquer possibilidade de identificação do golpe.

O chamado "golpe da falsa central" é amplamente divulgado pelos meios de comunicação, sendo de conhecimento público a existência de criminosos que se fazem passar por funcionários de instituições bancárias para obter dados e induzir consumidores a realizar transações fraudulentas. As próprias instituições financeiras realizam campanhas educativas alertando os consumidores sobre a necessidade de não fornecer dados pessoais e bancários a terceiros, não clicar em links suspeitos e sempre confirmar qualquer solicitação através dos canais oficiais de atendimento. A alegação de que o fraudador conhecia detalhes da conta e da portabilidade de salário do apelante não é suficiente para afastar sua culpa exclusiva, pois tais informações podem ser obtidas de diversas formas por criminosos, inclusive

através de vazamentos de dados ocorridos em outros sistemas ou até mesmo através de engenharia social junto ao próprio consumidor.

Quanto à alegação de que a engenharia social configura fortuito interno, pelo qual os bancos devem responder, pois está diretamente ligada ao risco da atividade bancária, cumpre esclarecer que tal argumento não se sustenta quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor.

Importante destacar que as transferências via PIX realizadas pelo apelante foram executadas nos horários de 18h40m, conforme narrado (fl. 34), não se tratando de movimentações realizadas em horários atípicos ou mediante invasão dos sistemas das instituições financeiras. As operações foram realizadas pelo próprio titular da conta, utilizando seus dispositivos eletrônicos, suas senhas pessoais e seguindo o procedimento regular de autenticação exigido pelo sistema PIX.

Não há que se falar, portanto, em falha de segurança dos sistemas bancários ou em ausência de mecanismos de proteção. O que houve foi a conduta imprudente e negligente do apelante ao fornecer seus dados e executar as transações seguindo orientações de terceiro desconhecido, através de canal não oficial.

A alegação de que os bancos teriam o dever de identificar e impedir movimentações financeiras suspeitas, especialmente transferências via PIX para desconhecidos em horários atípicos, sem qualquer tentativa de contato ou bloqueio preventivo, não procede.

As instituições financeiras não podem bloquear indiscriminadamente todas as transações realizadas por seus clientes, sob pena de inviabilizar a prestação do serviço bancário e cercear indevidamente a liberdade dos consumidores de movimentar seus próprios recursos. O sistema PIX foi concebido justamente para permitir transferências instantâneas, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem necessidade de intermediação ou autorização prévia das instituições financeiras. Exigir que os bancos impeçam todas as transferências que julgarem "suspeitas" seria incompatível com a natureza e a finalidade do próprio sistema.

Ademais, não há nos autos qualquer elemento probatório que demonstre que as transferências realizadas pelo apelante destoavam significativamente de seu perfil de movimentação habitual. A simples alegação genérica de que se tratava de "movimentações atípicas" não é suficiente para comprovar a falha na prestação do serviço, especialmente quando as operações foram realizadas pelo próprio titular da conta, utilizando suas senhas e dispositivos de autenticação pessoal. As instituições financeiras não estão obrigadas a fiscalizar a atividade dos criminosos e impedir a ocorrência de delitos praticados fora de suas agências ou por intermédio de canais não oficiais, de cuja idoneidade o consumidor é constantemente instruído a duvidar.

Quanto à alegação de que não se pode falar em "culpa exclusiva do consumidor" em golpes sofisticados de engenharia social, sob pena de desvirtuar a proteção consumerista e transferir o risco do negócio para a parte mais vulnerável, cumpre

esclarecer que o reconhecimento da culpa exclusiva do consumidor não decorre simplesmente do fato de ter sido vítima de um golpe, mas sim da análise das circunstâncias concretas que demonstram sua conduta determinante para a ocorrência do dano. No caso dos autos, a conduta do apelante extrapola a mera condição de vítima, caracterizando-se por manifesta imprudência e negligência ao fornecer dados sigilosos a terceiro desconhecido, através de canal não oficial, sem qualquer verificação prévia junto às instituições financeiras.

A teoria do risco da atividade, invocada pelo apelante para fundamentar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, não se aplica quando demonstrada a conduta exclusiva e determinante do próprio consumidor para a ocorrência do dano. O artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor expressamente prevê que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nas palavras do apelante, contidas no boletim de ocorrência de fls. 33-35, ele próprio admite ter seguido "o passo a passo indicado pelo indivíduo" para realizar as transferências bancárias, demonstrando que as operações não foram fruto de invasão dos sistemas bancários, vazamento de dados ou falha de segurança das instituições financeiras, mas sim de sua própria conduta imprudente ao confiar em terceiro desconhecido que entrou em contato através de número não oficial.

Verifica-se, portanto, que não há falha na prestação dos serviços pelos bancos demandados. Os elementos constantes

dos autos evidenciam que as instituições financeiras atuaram de forma regular e diligente, inexistindo qualquer vício de segurança ou defeito capaz de ensejar responsabilidade objetiva. Inexistem evidências de que o apelante tenha mantido contato com os canais oficiais de atendimento dos bancos apelados ou de seus correspondentes autorizados. Ao contrário, os elementos dos autos indicam que forneceu dados e realizou operações a partir de contato com número não oficial de WhatsApp (75 93837-3985), sem qualquer verificação prévia da autenticidade do contato.

A fraude poderia ter sido facilmente evitada se o consumidor, antes de continuar o atendimento com pessoa desconhecida e através de número não veiculado de forma oficial pelas instituições financeiras, confirmasse a sua autenticidade através da rede oficial de atendimento dos bancos. Bastaria simples contato telefônico aos números oficiais disponibilizados nos sites das instituições, acesso ao aplicativo bancário oficial ou até mesmo comparecimento a uma agência bancária para verificar se realmente havia algum problema com sua conta que demandasse as providências solicitadas pelo suposto funcionário.

Verificada a negligência e imprudência do apelante, configura-se hipótese de culpa exclusiva do consumidor, situação esta que exclui a obrigação das instituições financeiras de indenizar, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Pela dinâmica dos acontecimentos, conclui-se que os fatos ocorreram fora da instituição bancária e



fora dos limites de segurança oferecidos pelas apeladas, tendo o apelante incorrido em culpa exclusiva ao negligenciar o cuidado de realizar as pretendidas tratativas pessoalmente ou, até mesmo, através dos canais oficiais de atendimento.

Ante o exposto, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação.

Ficam majorados, nos termos do artigo 85, §11, do CPC, os honorários advocatícios dos patronos dos bancos requeridos para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade concedida ao autor.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois ***“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”*** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI

Relator