



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000159838

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007068-98.2024.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante SONIA REGINA VIKAR (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ANSPACE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e ITAÚ UNIBANCO 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 ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 2 de março de 2026.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007068-98.2024.8.26.0565

(Processo de origem nº 1007068-98.2024.8.26.0565)

Apelante Sônia Regina Vikar (Justiça Gratuita)

Apelado Itaú Unibanco S/A, PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A,
PicPay Instituição de Pagamento S/A e Anspace Instituição de
Pagamento Ltda

Comarca São Caetano do Sul – 1ª Vara Cível

Voto nº 52401

Indenizatória por danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem via whatsapp fraudulenta com subsequente transferência voluntária de quantias via PIX a terceiros que não o banco réu, a despeito de alertas para possível fraude – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível e/ou autenticação via biometria por reconhecimento facial – 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 dos réus – Ausência de falha na prestação de serviço – Ação improcedente – Sentença mantida RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Honorários majorados em observância ao art. 85, §11 do CPC.
Recurso não provido.

Vistos.

A r. sentença de fls.440/445 julgou improcedente a

ação declaratória e indenizatória, para condenar a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios no importe de 10% do valor atualizado da causa, observado o art. 98, §3º do CPC.

Apela a parte autora (fls.452/469) buscando, preliminarmente, a anulação do julgado por cerceamento de defesa, considerando que não foi aplicada a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII do CDC, o que impediu a imposição de que as instituições financeiras demonstrassem a efetiva atuação de seus mecanismos de segurança no caso concreto, mediante exibição dos documentos (alarmes antifraude no momento da autorização da transação atípica, bloqueio cautelar, cronologia completa do MED, KYC completo e histórico da conta recebedora), bem como realização de prova técnica indispensável. No mérito, pretende a reversão do julgado, sob o fundamento de que é entendimento consolidado dos Tribunais Superiores acerca da responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de fraudes bancárias, consolidada na Súmula 479 do C. STJ, sobretudo nas relações de consumo (Súmula 297 do C. STJ e art. 14 do CDC) como a ora em análise. Afirma ser incontroverso que a Apelante foi vítima de fraude do tipo “engenharia social”, induzida por terceiro a realizar transferências atípicas em relação a sua movimentação bancária comum, via PIX – pagamento instantâneo, de modo que tal fraude, diferente do que entendeu o juízo a quo, não se trata de fortuito externo capaz de romper o nexo causal, mas sim de fortuito interno, decorrente do risco da própria atividade bancária assumido pelas instituições financeiras, as quais possuem o dever de se munirem de mecanismos eficazes para prevenir, detectar e mitigar golpes dessa natureza, sendo certo que as alegações defensivas dos Apelados, no sentido de que as operações foram voluntárias e autenticadas mediante senha pessoal, não afastam o dever de segurança dos bancos, sob pena de violação aos deveres estabelecidos pelas Resoluções BACEN nºs 4753/2019, 01/2020, 147/2021, 150/2021 e 265/2022. Insiste que os corréus Picpay e Itaú, na qualidade de instituições emissoras e responsáveis diretas pela autorização das transferências, tinham o dever regulatório de aplicar barreiras adicionais de segurança, especialmente diante de transações de valor elevado, atípicas para o perfil do consumidor e direcionadas a beneficiário sem histórico de relacionamento, enquanto os corréus PagSeguro e Anspace, por sua vez, atuaram como instituições recebedoras e tinham a incumbência de zelar pela regularidade e integridade das contas em que foram creditados os valores oriundo do golpe sofrido pela Apelante, sendo que, ao manter ativa uma conta que serviu como instrumento de fraude, sem comprovar que adotou os mecanismos de prevenção exigidos pelo Banco Central, os Apelados falharam em sua obrigação de segurança e contribuiu ativamente para a consumação do ilícito. Esclarece que a fraude somente se concretizou porque o Nubank, de um lado, autorizou operações manifestamente atípicas sem aplicar os filtros de segurança exigidos, e o Itaú, de outro, manteve e deu suporte operacional a uma conta evidentemente irregular, sem comprovar a observância dos protocolos de identificação (KYC) e monitoramento contínuo, de modo que essa soma de falhas evidencia que se trata de fortuito interno, risco inerente à atividade bancária, do qual não pode o consumidor ser onerado. Defende que a parte autora permanece com um prejuízo de R\$ 9.755,00 (nove mil setecentos e cinquenta e cinco reais), que deve ser integralmente ressarcido, além da necessária reparação pelos danos morais suportados, decorrentes não apenas da perda patrimonial, mas também do sofrimento

psicológico, do constrangimento e da quebra de confiança que o consumidor legitimamente deposita na segurança das instituições financeiras, sugerindo como valor de indenização o importe não inferior a R\$10.000,00. Postula a procedência da ação com a inversão do ônus sucumbencial, ficando prequestionados os dispositivos legais mencionados em suas razões recursais.

Recurso em ordem, recebido e com respostas (fls.475/491, 492/499 e 500/519).

É o relatório.

Sem razão o apelo.

A parte autora, ora apelante, ajuizou a presente demanda, afirmando que: *“(...) foi vítima de dois golpes consecutivos, nos dias 27 e 29 de julho de 2024, os quais lhe causaram prejuízos financeiros significativos e intenso abalo emocional. O primeiro golpe ocorreu em 27 de julho de 2024, quando a autora recebeu uma mensagem via WhatsApp de um golpista que se passou por seu irmão, solicitando dinheiro para o pagamento de uma conta urgente. Confiante de que se tratava de seu familiar, a autora transferiu a quantia de R\$1.280,00 de sua conta no Banco Itaú para uma conta vinculada à AnSpacePay Instituição de Pagamentos LTDA – Filial Banco Genial, conforme as instruções recebidas. Logo após a transferência, a autora percebeu que havia sido enganada e entrou imediatamente em contato com o Banco Itaú por telefone, registrando o ocorrido sob o protocolo nº 444919. O segundo golpe ocorreu em 29 de julho de 2024, quando a autora recebeu uma ligação de um suposto atendente do Banco Itaú, identificado como "Patrick". O golpista alegou ter ciência da fraude anterior e sugeriu que a conta bancária da autora estava sob risco de ataque por hackers, em uma clara demonstração de que houve um vazamento de dados envolvendo informações pessoais e bancárias da autora. Essa informação privilegiada, combinada com os detalhes específicos da fraude anterior, evidencia que os criminosos tiveram acesso indevido a dados confidenciais, o que facilitou a execução do golpe. O golpista alegou que a equipe do banco havia sido notificada da ocorrência da fraude anterior e, para proteger sua conta contra hackers, era necessário realizar uma "verificação". Para tal, o golpista orientou a autora a abrir uma nova conta no PicPay, afirmando que o PicPay tinha parceria com o Itaú e que a transferência dos valores da sua conta no Itaú para essa nova conta era imprescindível para garantir a segurança dos seus fundos. A autora seguiu as instruções enquanto estava em chamada de voz com o golpista, abriu a conta no PicPay e iniciou a transferência dos valores. No entanto, no momento em que concluiu a abertura da conta, a chamada caiu. A comunicação foi então retomada via WhatsApp, onde o golpista continuou orientando a autora a transferir o dinheiro para a nova conta aberta no PicPay. Logo após realizar a operação, o celular da autora travou por cerca de 15 minutos, impossibilitando o acesso aos aplicativos bancários. Quando conseguiu retomar o uso do aparelho, o contato com o golpista prosseguiu pelo WhatsApp, momento em que foi tranquilizada com a informação de que "estava tudo certo". Contudo, ao verificar os extratos bancários na mesma noite, a autora descobriu que havia sido realizada uma transferência de R\$8.475,00 de sua conta no PicPay para*

uma conta no PagSeguro, totalmente desconhecida por ela. Diante dessa nova fraude, a autora tomou todas as medidas possíveis, registrando um Boletim de Ocorrência e comunicando os fatos tanto às instituições financeiras envolvidas quanto ao Banco Central do Brasil (BACEN). No entanto, até o presente momento, nenhuma das instituições tomou providências adequadas para resolver a questão, deixando a autora a arcar sozinha com os prejuízos financeiros. As conversas mantidas pela autora com o golpista que se passou por seu irmão, bem como as comunicações com o falso atendente do Banco Itaú, estão devidamente anexadas a esta petição. A autora também possui os seguintes números de protocolo: Banco Itaú: 996846225 e PicPay: 38556351, além das demandas registradas no BACEN. No entanto, até o presente momento, não obteve nenhum resultado positivo. (...)” (fls.02/06).

As instituições financeiras réis, por sua vez, apresentaram contestação (fls.87/114, 135/154, 168/197 e 276/310) acompanhadas dos documentos de fls.271/272, acerca das quais foi apresentada réplica pela parte autora (fls.342/348).

Extrai-se dos autos que, como peculiaridade do caso, a celeuma estabelecida teve sua gênese no momento em que a parte autora recebeu contato via whatsapp de pessoa que acreditava ser seu irmão (fls.37/49), e portanto, sem qualquer ligação com os réus, bem como posterior contato por whatsapp por número telefônico não atribuível ao banco réu Itaú (fls.50/62), vindo a ser ludibriada a acreditar que se tratava de preposto do referido banco em central de atendimento legítima, tendo voluntariamente realizado inúmeros procedimentos de segurança como acesso ao aplicativo bancário, com digitação de senha e/ou reconhecimento facial, culminando com a realização voluntária de transferências via PIX link copia e cola (fls.63 e 64) a terceiros que não o banco requerido, o que fez, primeiramente, sob a justificativa de ajudar aquele que se passava por seu irmão (questão absolutamente alheia à relação bancária em discussão) e, depois, sob o argumento de que para garantir a segurança de seus ativos, seria necessário transferir o dinheiro da conta dela para uma espécie de “conta cofre” para “proteção de saldo”, ou seja, tudo mediante conduta própria e confirmando com suas credenciais legítimas.

Aliás, ressalte-se, o documento de fls.44 evidencia o alerta de que a autora deveria redobrar os cuidados e que a transferência poderia ser um golpe, tendo ela voluntariamente e assumindo os riscos de sua livre decisão, optado por continuar com as transferências, não podendo agora pretender responsabilizar os requeridos por ato próprio.

Estando devidamente identificados os destinatários dos recursos transferidos voluntariamente pela parte autora, nada impede que contra eles se volte para buscar o ressarcimento pretendido, se assim desejar e comprovar ser indevida a operação.

Como se nota, foi somente a partir da atuação voluntária e assunção de risco pela própria parte autora é que os supostos fraudadores conduziram a parte autora não apenas a acreditar que havia uma tentativa de acesso

indevido ou susceptibilidade a hackeamento, como também à necessidade de realização de procedimentos de segurança, culminando nas voluntárias transferências via PIX ora questionada nos autos, supostamente para uma conta segura para “proteção de saldo”, mas que se verificou em nome de terceiro que não o banco requerido.

Se houve vulneração ao sistema do banco requerido, tal vulneração foi precedida pela atuação voluntária da parte autora ao seguir a orientação de terceiros sem se assegurar que se tratava de número oficial do banco requerido, vindo a utilizar aplicativo com suas credenciais legítimas, inclusive sua senha pessoal e intransferível e/ou autenticação por biometria facial, transferindo voluntariamente valores para terceiros que não o banco, mesmo após confirmar tais informações no momento do PIX (inclusive ignorando voluntariamente alertas para risco de fraude). Não bastasse isso, a parte autora admite que foi induzida pelo terceiro estelionatário que se passava por preposto do banco requerido, alegando golpe de engenharia social, o que claramente rompe o nexo causal e o dever de previsibilidade da instituição financeira.

Deste modo, não obstante as razões invocadas pela autora, não há que se falar em responsabilidade civil dos réus. Pela narrativa da inicial, e sobretudo pelos demais desdobramentos fáticos, explicitados na contestação, a hipótese retrata ato exclusivo de terceiro, não havendo falha na prestação do serviço do réu, sendo certo que a atuação de estelionatários, no contexto dos autos, configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira, consoante leitura que se extrai da 479 do Superior Tribunal de Justiça, inaplicável ao caso, “in verbis”: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Por outro lado, também, não há nexo causal entre a conduta dos bancos e o resultado da ação danosa de terceiro. Isso porque, nos casos como o presente, é de rigor ficar estabelecida a existência do nexo causal entre o fato narrado e os danos reclamados, o que não ficou evidente no caso concreto, sobressaindo como singularidade da questão, que os fatos se deram a partir de contato telefônico realizado por terceiros, caracterizado, assim, o chamado fortuito externo, vez que a instituição financeira não tinha meios de evitar os fatos noticiados, os quais, aliados ao conceito de fortuito externo, excluíram a responsabilidade objetiva dos bancos.

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

culpa.

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

Então, e como limitada a responsabilidade do fornecedor do serviço, no caso, isso significa a prova do nexo de causalidade, vale dizer, do liame entre a conduta do apelado e do resultado, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal, o que determina a necessidade da prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil; ou seja, no caso, a conduta desviada dos apelados, como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que vincularam esses apelados como fornecedores de serviço e o dever de previsão possível.

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

Confira-se a diferenciação do fortuito interno do externo feita por Sérgio Cavalieri, *“Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre*

responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I)” (in, Programa de Direito do Consumidor, SP, Atlas, 2008. p. 256-257).

No caso, se tem como fato da causa que tudo o quanto narrado na inicial teve sua gênese na atuação voluntária e negligente da parte autora ao atender mensagem/ligação de terceiro estranho e tratar como se fosse preposto em legítima central de atendimento dos réus, realizando transferência via PIX legítima para terceiro, inclusive com o uso de senha pessoal e intransferível e/ou autenticação via biometria por reconhecimento facial, de modo que os desdobramentos subsequentes desbordaram para além do âmbito de atuação dos bancos apelados, derivando de ato próprio e atuação individual, vale dizer, com fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros.

Ora, é sabido que os bancos não entram em contato com seus clientes a fim de obter os seus dados pessoais, nem solicitam a realização de PIX para conta seguras, 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 nexos causal, vale dizer, o liame entre a conduta do apelado e o resultado referido pela parte apelante, 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 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 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*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019”.

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

“Responsabilidade civil – Indenizatória – Fraude no sistema de Internet Banking – Danos materiais. 1. Exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, possibilitando o acesso de terceira pessoa a dados sigilosos (senha e Token) que foram utilizados para realização de transações em internet banking .” (Apel nº 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018).

Não é outro o entendimento adotado por esta E. Câmara em caso análogo sob esta relatoria: *“Indenizatória – Danos materiais – Transação em conta corrente não reconhecida – Fraude – Sistema 'Internet Banking' – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não se é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Recebimento de contato telefônico de suposto funcionário do réu – Prestação de informações de cadastro pessoal ao interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as*

disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida. Recurso provido.” (Apel nº 1112310-88.2021.8.26.0100, Rel. Des. Henrique Rodrigo Clavio, 18ª Câmara de Direito Privado do TJSP, j. 07/06/2022).

Daí que, diante da conclusão de que a responsabilidade dos réus 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 das instituições financeiras réas ao ressarcimento dos danos materiais resultantes do evento suscitado, muito menos danos morais, como aliás, reconhecido pela r. sentença.

Bem por isso, corretamente fundamentou o douto magistrado 'a quo': “(...) *No mérito, o pedido é improcedente. À relação jurídica em exame aplicam-se as normas do Código de Defesa do Consumidor, pois autora e réus se enquadram, perfeita e respectivamente, nos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos artigos 2º e 3º da referida norma. Ademais, por força da Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, "o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Consta dos autos que nos dias 27 e 29 de julho de 2024, a autora recebeu mensagem, via aplicativo WhatsApp, de pessoa que se passou por seu irmão solicitando a importância de R\$1.280,00, para pagamento de uma conta urgente. Assim, transferiu a importância de sua conta no Banco Itaú para uma conta vinculada a AnSpacePay Instituição de Pagamentos Ltda, conforme as instruções recebidas. Logo após perceber que se tratava de golpe, entrou em contato com o Banco Itaú e registrou o ocorrido. O segundo golpe ocorreu no dia 29/07/24, quando a autora recebeu uma ligação de um suposto atendente do Banco Itaú, identificado como “Patrick”, que alegou ter ciência da fraude anterior e sugeriu que a conta bancária da autora estava em risco de ataque por hacker e orientou a autora a abrir nova conta no PicPay, em razão da parceria com o Itaú e que a transferência dos valores da sua conta no Banco Itaú para essa nova conta era imprescindível para garantir a segurança dos seus fundos. Convencida de estar de fato tratando com seu irmão e com preposto do réu Banco Itaú, em atendimento ao pedido, a autora efetuou abertura de conta no PicPay e procedeu as transferências, que totalizaram R\$ 9.755,00. Não obstante a aplicação das normas protetivas do CDC, verifica-se que os prejuízos narrados não decorreram de falha na prestação de serviços das instituições financeiras réas, mas sim da conduta da própria autora, que, induzida em erro por estelionatários, realizou voluntariamente transferências em favor de pessoas desconhecidas. As operações realizadas via PIX encontram-se devidamente comprovadas nos autos por meio dos comprovantes juntados. Ressalte-se que tais transações partiram da conta da autora, mediante utilização regular de seus próprios dispositivos e credenciais pessoais, inexistindo falha de segurança ou defeito no sistema bancário. Nesse*

contexto, incide a regra do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, que afasta a responsabilidade do fornecedor quando o dano decorrer de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É inegável que a fraude sofrida pela autora é situação lamentável, infelizmente cada vez mais recorrente, vitimando cidadãos de boa-fé, em especial pessoas de maior vulnerabilidade tecnológica. Entretanto, para que reste configurada a responsabilidade civil das instituições financeiras, é imprescindível a demonstração do nexo causal entre falha na prestação do serviço e o dano experimentado. Na hipótese, o prejuízo decorreu de ato ilícito de terceiro (estelionatário), que induziu a autora a erro, levando-a a proceder abertura de conta e realizar as transferências contestadas. Assim, não se evidencia falha na segurança do sistema bancário, mas sim a ocorrência de golpe externo, circunstância que exclui a responsabilidade das instituições rés, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do CDC. (...)” (fls.443/444).

A própria versão dos fatos narrada pela parte autora no Boletim de Ocorrência de fls.35/36 ratifica as conclusões da r. sentença recorrida.

Os demais argumentos deduzidos no processo, para além de incapazes de infirmar, em tese, a conclusão adotada, são refutados e prejudicados por raciocínio lógico, porque incompatíveis com o resultado da conjugação de todos os elementos desta decisão. Veja-se: “*O julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida. Assim, mesmo após a vigência do CPC/2015, não cabem embargos de declaração contra a decisão que não se pronunciou sobre determinado argumento que era incapaz de infirmar a conclusão adotada*” (EDcl no MS 21.315/DF, Rel. Ministra Diva Malerbi (Desembargadora convocada TRF 3ª Região), Primeira Seção, julgado em 08/06/2016, DJe 15/06/2016).

Assim, de se manter 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), majorados os honorários em grau recursal para o patamar de 11% do valor atualizado da causa, observado o art. 98, §3º do CPC.

Nega-se provimento ao recurso.

Des Henrique Rodrigo Clavísio
Relator