



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000279547

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007815-51.2024.8.26.0079, da Comarca de Botucatu, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado/apelante ANDRÉ DE JESUS DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 30 de março de 2026.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007815-51.2024.8.26.0079

(Processo de origem nº 1007815-51.2024.8.26.0079)

Apelante Banco Mercantil do Brasil S/A e André de Jesus dos Santos (AJG)

Apelado Os mesmos

Comarca Botucatu – 3ª Vara Cível

Voto nº 52645

Indenizatória por danos materiais e morais – Transações em conta corrente apontadas como indevidas – Fraude – Golpe do falso preposto e Golpe do PIX – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de ligação de número não atribuível ao banco requerido onde foi orientada por terceiros estelionatários, tendo fornecido cópias de seus documentos pessoais e selfie de identificação que redundaram na contratação do empréstimo e na realização de transferência PIX de quantias a terceiros que não o banco réu – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço – Pretensões indenizatórias por danos materiais e morais incabíveis – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso da parte ré provido e recurso da parte autora não provido.

Vistos.

A r. sentença de fls.360/367, integrada pela r. decisão de fls.395/396, julgou procedente em parte a ação declaratória e indenizatória para, rejeitada a pretensão indenizatória por danos morais, declarar inexigível da parte

autora a obrigação decorrente da contratação do empréstimo (contrato n. 000806929098, de 21 de novembro de 2023, no valor de R\$ 3.860,59) e da operação de saque/transfêrencia via PIX, em favor de America Business Car Ltda., no valor de R\$ 4.335,00, condenando o réu, por conseguinte, à repetição, com dobra, dos valores porventura descontados e comprovadamente pagos, os quais serão apurados em liquidação, com incidência de correção monetária, pelos índices oficiais, desde os respectivos desembolsos, e de juros de mora legais (CC, art. 406), contados da citação (CPC, art. 240), bem como condenando as partes, em razão da sucumbência recíproca, ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, arcando a parte ré com honorários advocatícios na ordem de 10% do valor da condenação atualizado e a parte autora com honorários advocatícios na ordem de 10% do valor atualizado da pretensão rejeitada, observando-se o art. 98, §3º do CPC.

Apela a parte ré (fls.381/386) buscando a reversão do julgado para reconhecer a validade integral do contrato firmado, na medida em que o contrato objeto da presente demanda, nº 000806929098, foi celebrado em 21/11/2023, mediante assinatura eletrônica do autor, constando de forma expressa todas as condições pactuadas, inclusive valor liberado (R\$ 3.860,59), IOF (R\$ 134,76), taxa de juros mensal de 13%, correspondente ao CET mensal de 13,66% e anual de 364,83%, prazo de 36 parcelas fixas no valor de R\$ 577,55, com vencimento da primeira em janeiro de 2024 e término previsto para dezembro de 2026, de modo que as condições foram livremente aceitas, com ciência inequívoca do tomador, inclusive quanto à possibilidade de desistência no prazo legal de 7 dias, o que jamais foi exercido. Insiste que não se verificam vícios de consentimento, tampouco cláusulas abusivas, sendo que a contratação se deu em ambiente seguro (internet banking), com confirmação eletrônica e registros de log detalhados (NSU, agência de origem, horário e valores), assegurando a lisura do negócio jurídico, que preenche os requisitos do art. 104 do Código Civil, pelo que inexistente causa para a repetição de indébito simples e muito menos em dobro, já que a parte autora recebeu os valores contratados em suas conta, utilizando-os de forma livre e consciente, de modo que os descontos das parcelas de seu benefício são exercício regular de direito. Postula a improcedência da ação e a condenação sucumbencial exclusiva da parte adversa, ficando prequestionados todos os dispositivos legais mencionados em suas razões recursais.

Apela também a parte autora (fls.399/443) buscando o ajustamento do julgado para alcançar a integral procedência da ação, com a condenação da parte adversa ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$10.000,00, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde a data do ilícito (21/11/2023), incidindo sobre a indenização por danos materiais e morais juros legais de 1% ao mês a partir do evento danoso (21/11/2023), além da majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais em desfavor da parte ré para 20% sobre o valor da condenação atualizado, ficando prequestionados todos os dispositivos legais mencionados em suas razões recursais.

Recursos em ordem, recebidos e com respostas (fls.447/452 e 456/478).

É o relatório.

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

A presente demanda foi ajuizada pela parte autora objetivando ser indenizada por danos materiais e morais com base nos seguintes fundamentos: “(...) O Autor é correntista junto ao Requerido, Banco Mercantil do Brasil S/A, possuindo conta corrente nº 01029088-2, agência nº 0339; onde recebe sua aposentadoria do INSS, conforme comprovam os documentos anexados (doc. 15 e 22). No mês de Novembro de 2.023, o Autor recebeu diversos telefonemas de pessoas dizendo ser representante do Banco Daycoval oferecendo portabilidade do empréstimo do Banco Inbursa para o Banco Daycoval com juros menores, cuja diferença seria ressarcida (doc. 22 - HISCRE). Ante a insistência dos telefonemas, o Autor acabou solicitando a portabilidade e encaminhou cópias de seus documentos pessoais e a fotografia de sua face, tudo via WhatsApp para o número de telefone (71) 8640-7976 (ressaltando que o DDD nº 71 trata-se do Estado da Bahia). Durante essas tratativas de ligações no mesmo dia e horário, a ligação foi transferida para uma outra pessoa que se dizia ser funcionário do Banco Mercantil e, insistiu para o Autor fazer um empréstimo de R\$ 4.277,21 divididos em 84 parcelas de R\$ 99,49 o que foi feito (doc. 21 pag. 07). Com relação ao contrato de empréstimo citado acima, este recebeu o nº 000806929099, o valor líquido liberado foi de R\$ 4.261,03 (quatro mil, duzentos e sessenta e um reais e três centavos), temos que o valor financiado foi de R\$ 4.277,21 (quatro mil, duzentos e setenta e sete reais e vinte e um centavos); sendo a quantidade de parcelas de 84 (oitenta e quatro), com valor mensal de R\$ 99,49 (noventa e nove reais e quarenta e nove centavos), com vencimento da primeira parcela em Janeiro de 2.024 e término da parcelas em Dezembro de 2.030. Como esse empréstimo contratado pelo Autor tinha o objetivo de quitar um outro empréstimo, assim ocorreu com a quitação de um empréstimo no importe de R\$ 3.789,67 (três mil, setecentos e oitenta e nove reais e sessenta e sete centavos); resultando em valor líquido a ser recebido no importe de R\$ 471,36 (quatrocentos e setenta e um reais e trinta e seis centavos). Em 01/03/2024, notou que havia desconto maior no seu benefício (doc. 22) e verificando junto ao banco Requerido, notou a existência de um outro empréstimo em sua conta que foi exatamente o empréstimo fraudulento e um saque de PIX (doc. 15 e 21). Consultando os documentos, constatou que em 21 de Novembro de 2023, a data do golpe, consta um segundo crédito de empréstimo na conta do Autor, nos valores de R\$ 3.860,59 (três mil, oitocentos e sessenta reais e cinquenta e nove centavos). Com relação ao empréstimo mencionado no parágrafo acima, cujo valor líquido liberado foi de R\$ 3.860,59 (três mil, oitocentos e sessenta reais e cinquenta e nove centavos), o mesmo recebeu o número 000806929098, temos que o valor financiado foi de R\$ 3.995,35 (três mil, novecentos e noventa e cinco reais e trinta e cinco centavos); sendo a quantidade de parcelas de 36 (trinta e seis), com valor mensal de R\$ 577,55 (quinhentos e setenta e sete reais e cinquenta e cinco centavos), com vencimento da primeira parcela em Janeiro de 2.024 e término da parcelas em Dezembro de 2.026. Ocorre Nobre Magistrado, que esse empréstimo cujo valor líquido liberado foi de R\$ 3.860,59 (três mil, oitocentos e sessenta reais e cinquenta e nove centavos), NÃO FOI CONTRATADO PELO AUTOR!! Esses valores creditados na conta do Autor

(R\$ 3.860,59), juntamente com o saldo líquido do outro empréstimo (R\$ 471,36), serviram de saldo para que os golpistas realizassem uma transferência via PIX, no importe de R\$ 4.335,00 (quatro mil, trezentos e trinta e cinco reais), com o favorecido sendo a empresa AMERICA BUSINESS CAR LTDA., documento de nº 262900. Com relação ao documento descrito como CONTRATAÇÃO DE EMPRESTIMO IMEDIATO, trata-se de uma operação realizada de forma fraudulenta, no qual os golpistas liberaram crédito no valor de R\$ 3.860,59 na conta do Autor para após efetuar o PIX no importe de de R\$ 4.335,00 (quatro mil, trezentos e trinta e cinco reais), para a empresa AMERICA BUSINESS CAR LTDA. Esse empréstimo irá gerar um prejuízo ao Autor no importe de R\$ 20.791,80 (vinte mil, setecentos e noventa e um reais e oitenta centavos); posto que, fora financiado em 36 parcelas de R\$ 577,55 (quinhentos e setenta e sete reais e cinquenta e cinco centavos). Tanto com relação à esse empréstimo, como com relação ao PIX o Autor não reconhece nenhuma das operações. A transferência via PIX, como salientado, no valor de R\$ 4.335,00 paga pelo Banco Mercantil do Brasil teve como destino o Banco do Brasil em favor de América Business Car Ltda com CNPJ N° 50.886.165/0001-80 (doc. 21, pag.10) e conforme se vê no (doc. 25), a referida empresa foi aberta em 31/05/2023 com endereço de e-mail HGBGGTY@GMAIL.COM ou seja, empresa foi utilizada para praticar golpes. Quando o Autor notou algo estranho, retornou à ligação e não conseguiu falar com mais ninguém. Em resumo o autor sofreu até o momento o prejuízo do saque de PIX no valor de R\$ 4.335,00 pago pelo Banco Mercantil do Brasil S/A, mais as 36 parcelas de R\$ 577,55 sendo que destas parcelas, está ocorrendo creditação na sua conta corrente do Banco Mercantil do Brasil desde de janeiro do corrente ano. O Autor registrou ocorrência policial no 1º Distrito da Polícia Civil da cidade de Botucatu/SP, narrou todo o ocorrido, e ao final representou criminalmente o Autor pelo crime de estelionato. Por orientação do 1º Distrito Policial de Botucatu/SP, o Autor se deslocou até à agência do Requerido, e um funcionário do demandado lhe disse que nada poderia ser feito, pois seria responsabilidade do demandante. (...)" (fls.07/10).

O requerido apresentou sua contestação (fls.221/234) trazendo sua versão dos fatos, pelo que se seguiu a réplica da parte autora (fls.300/331), seguindo-se então o sentenciamento do feito.

O douto sentenciante, fundamentou a parcial procedência da ação nos seguintes termos: “(...) No mérito, vinga, em parte, a pretensão inicial. Restou demonstrada, quantum satis, a veracidade da assertiva da parte autora, de que fora vítima de fraude, conforme se depreende do histórico do boletim de ocorrência (fls. 124/128). Ao largo da questão da impossibilidade de produção de prova de fato negativo – alegação “completamente sem base”, segundo PONTES DE MIRANDA, que “vem de um erro de interpretação do fragmento de Paulo, inserto no Digesto” (L. 2, e 12, de probat.: ei incumbit probatio, qui dicit, non qui negat) –, o fato é que não logrou bem se desincumbir o réu do ônus de produção de prova que a ele tocava com exclusividade, no sentido de que procedera com as cautelas exigíveis na conferência da documentação apresentada na contratação, pessoalmente ou via caixa eletrônico/rede mundial de computadores, de empréstimo em nome do demandante, e da regularidade da operação de

saque/transfêrencia de recursos via pix, nos termos da decisăo de fls. 148/150 que, jรก na aurora da lide, com espeque no art. 6º, VIII, da lei protetiva das relaçōes de consumo, a cujas disposiçōes sabidamente se submetem as instituiçōes financeiras 1, inverteu o onus probandi. Năo se olvida haver a parte autora deixado de observar as recomendaçōes de segurança informadas pelas instituiçōes financeiras, seguindo orientaçōes por mensagem de texto ou telefone de suposto funcionário da casa bancária. Por outro lado, verifica-se que as movimentaçōes ocorreram no mesmo dia, de forma sequencial, em curto espaço de tempo e em valores que destoam do perfil de gastos do autor, o que deveria ter acionado os mecanismos de segurança da instituiçāo bancária. (...) Nesse caso, ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiro, a responsabilidade do instituiçāo financeira é objetiva, como jรก decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça: as instituiçōes financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operaçōes bancárias (...) Seja como for, a questāo posta nos autos se resolve pelo art. 14 e seu § 3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor, que rezam que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existênciade culpa, pela reparaçāo dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestaçāo dos serviços, bem como por informaçōes insuficientes ou inadequadas sobre sua fruiçāo e risco, revelador da opçāo do legislador pátrio pela teoria do risco do empreendimento (...) O fornecedor de serviços só năo será responsabilizado quando provar: I – que tendo prestado o serviço, o defeito inexistente; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. A respeito, salienta SÉRGIO CAVALIERI FILHO que “(...) todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos”, donde se segue como inafastável a responsabilidade do fornecedor. Por conseguinte, impõe-se a repetiçāo dos valores indevidamente descontados da conta do autor, a qual se faz em dobro, por força da incidência da regra do art. 42, parágrafo único, do CODECON, cuja abrangência, sabidamente, é a hipótese de cobrança extrajudicial, para tanto năo se exigindo prova da má-fé do fornecedor, na esteira de respeitáveis precedentes jurisprudenciais, condicionada à comprovaçāo do efetivo pagamento das parcelas indevidas, que é seu pressuposto: “O consumidor, todavia, só terá direito à devoluçāo em dobro daquilo que efetivamente tiver pago em excesso, năo bastando a simples cobrança, como no regime civil” (...)” (fls.361/365).

Năo obstante o entendimento acima manifestado, năo se vislumbra no caso concreto falha na prestaçāo de serviços do requerido, tratando-se de clássica hipótese de fortuito externo cuja responsabilidade năo pode ser atribuída à parte ré.

Extrai-se dos autos, como peculiaridade do caso

consubstanciada na singularidade quanto à questão de fato, que a celeuma estabelecida teve sua gênese no momento em que a parte autora recebeu diversos telefonemas de pessoas dizendo ser representantes do Banco Daycoval, oferecendo portabilidade do empréstimo do Banco Inbursa para o Banco Daycoval, tendo então cedido e solicitando a portabilidade, encaminhando cópias de seus documentos pessoais e fotografia de sua face, via Whatsapp para um número de telefone que não se pode atribuir, seja aos bancos em questão, seja ao banco requerido, sendo a ligação transferida para uma outra pessoa que se dizia funcionário do Banco Mercantil que insistiu na contratação do empréstimo nº 000806929099 no valor de R\$4.277,21 (líquido de R\$4.261,03) para quitação de um outro empréstimo no valor de R\$3.789,67, o que ocorreu, seguindo-se então a contratação do empréstimo nº 000806929098 questionado nos autos (reputado como fraudulento), no valor de R\$3.860,59 e um saque PIX não reconhecido no valor de R\$4.335,00 em favor da empresa America Business Car Ltda (doc. 262900).

Como se nota, foi somente a partir da atuação voluntária e assunção de risco pela própria parte autora é que os supostos fraudadores obtiveram sucesso na realização do empréstimo nº 000806929098 e da transferência via PIX ora questionadas para terceiro que não o banco requerido.

Se houve vulneração ao sistema do banco requerido, tal vulneração foi precedida pela atuação voluntária da autora seguir a orientação de terceiros sem se assegurar que se tratava de número oficial do banco requerido e preposto real, vindo vulnerar a segurança de sua conta mediante o fornecimento de seus documentos pessoais e fotografia selfie, redundando na contratação e na transferência PIX questionada.

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

Por outro lado, também, não há nexo causal entre a conduta do banco e o resultado da ação danosa de terceiro. Isso porque, nos casos como o presente, é de rigor ficar estabelecida a existência do nexo causal entre o fato narrado e os danos reclamados, o que não ficou evidente no caso concreto, sobressaindo como singularidade da questão, que os fatos se deram 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 do banco.

Considerando assim a condição da parte autora, bem como o fato incontroverso de que as transações referidas foram realizadas regularmente após a vulneração da segurança mediante observância das instruções de terceiros e o fornecimento voluntário da parte autora de cópia de seus documentos pessoais e selfie de identificação, 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).

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

E, quanto a isso, quanto à conduta do estabelecimento bancário requerido, 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 ligação de terceiro estranho e tratar como se fosse legítimo preposto do réu, vulnerando o sistema de segurança seguindo as instruções que lhe foram dadas e mediante fornecimento de cópia de seus documentos pessoais e selfie de identificação, de modo que os desdobramentos subsequentes desbordaram para além do âmbito de atuação do banco apelado, derivando de ato próprio e atuação individual, vale dizer, com fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros.

Então, além de não provado onexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta do requerido e o resultado referido pela parte autora, 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 apelado, 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, inclusive havendo identificação do destinatário dos valores transferidos.

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

Edição N. 161: Direito do Consumidor - V: "(7) A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições

financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019”.

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

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

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

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

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

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).

Consequentemente, resta prejudicada, em sua integralidade, a pretensão recursal da parte autora.

Assim, de se reformar a r. sentença recorrida, para julgar improcedente a ação, condenada a parte autora ao pagamento da integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios no importe de 11% do valor da causa, conforme o artigo 85, §§2º e 11 do CPC.

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

Des. Henrique Rodrigo Clavio
Relator