



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000164695

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013896-66.2024.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada SOLANGE OLIVEIRA FONSECA XAVIER.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 3 de março de 2026.

DANIELLA CARLA RUSSO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº: 1013896-66.2024.8.26.0127

Origem: Carapicuíba – 4ª Vara Cível

Juíza: Rossana Luiza Mazzoni de Faria

Apelante: BANCO AGIBANK S.A.

Apelada: SOLANGE OLIVEIRA FONSECA XAVIER

Voto nº 38

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO CONFIGURADA. FORTUITO EXTERNO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELO DO RÉU. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME.

1. Recurso de Apelação interposto contra sentença que julgou procedente a ação para declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado e de todos os valores dele decorrentes, bem como para condenar o réu ao pagamento de R\$ 1702,78 a título de danos materiais e R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

2. A questão em discussão consiste em: (i) verificar a ocorrência de fraude nas operações bancárias discutidas; (ii) analisar a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos sofridos pela autora; (iii) apurar a configuração de falha na prestação dos serviços bancários; (iv) verificar a suposta culpa exclusiva da vítima e de terceiro e (v) analisar a ocorrência de danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ. Para tanto de rigor a comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Incidência da Súmula 297, do STJ.

4. A autora confirma que manteve conversa com o fraudador e, induzida a erro por falsário, seguiu o procedimento por ele indicado, o que possibilitou acesso à conta bancária e a realização da portabilidade do benefício previdenciário e do contrato de empréstimo consignado impugnado.

5. Golpe da falsa central de atendimento configurado, sem constatação de falha nos sistemas de segurança do banco.

6. Afastada a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela excludente de culpa exclusiva do consumidor e fortuito externo alheio à atividade bancária, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

7. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso do réu provido para julgar improcedente a ação.

Tese de julgamento:

"1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afastando o dever de indenizar"

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu contra a r. sentença de fls. 252/258, cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação, confirmando a tutela, para declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado objeto da ação e condenar o requerido ao pagamento de R\$ 1.702,78 (mil setecentos e dois reais e setenta e oito centavos) a título de danos materiais, correspondente ao dobro do valor indevidamente descontado, bem como ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, corrigidos monetariamente desde a data da sentença e acrescidos de juros moratórios, nos termos do art. 389, parágrafo único e art. 406 do Código Civil. Em razão da sucumbência, condenou o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC.

Recorre o réu (fls. 261/282), requerendo, inicialmente, o recebimento do recurso no duplo efeito. Preliminarmente, sustentou não haver interesse de agir da apelada, pois não tentou solucionar o caso administrativamente antes de ingressar com a ação. No mérito, requereu a modificação da sentença para julgar a ação improcedente, sustentando, em síntese, que não houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira, uma vez que o contrato é válido, já que celebrado digitalmente por meio de biometria facial.

Alegou que não praticou nenhuma irregularidade, os valores reclamados pela apelada dizem respeito às parcelas contratualmente previstas e, portanto, não existe razão para devolução em dobro dos valores descontados. Alternativamente, requereu a devolução na forma simples e não em dobro. Argumentou que não há dever de indenizar, já que não houve a prática de ato ilícito. Sustentou a possibilidade de compensação de valores a serem repetidos com eventuais parcelas vencidas existentes em razão do recebimento dos valores, a fim de não ocasionar o enriquecimento sem causa da apelada. Por fim, afirmou que não há danos morais indenizáveis e, subsidiariamente, requereu a redução de eventual indenização. Pugnou pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 286/287).

Contrarrazões apresentadas a fls. 291/296.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, resta prejudicada a análise quanto ao recebimento do recurso interposto em seu efeito suspensivo, visto que, em sede de recurso de apelação, as hipóteses para tanto decorrem de lei e não da discricionariedade do julgador, além do exame estar prejudicado em decorrência da apreciação do mérito recursal.

Ademais, como disciplina o Código de Processo Civil, tal requerimento deveria ter sido formulado em peça apartada para análise do relator, conforme disposição do § 3º do artigo 1.012, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De outra banda, a preliminar de falta de interesse de agir pela ausência de acionamento administrativo não merece amparo, na medida em que o sistema judiciário brasileiro adotou o princípio da universalidade da jurisdição em que qualquer lesão ou ameaça a direito são passíveis de intervenção judicial.

Ademais, não constitui requisito para o ingresso de ação judicial o esgotamento das vias administrativas, sob pena de deixar o jurisdicionado à margem do Poder Judiciário, cassando-lhe o direito de ação e ferindo, por conseguinte, o princípio do livre acesso à jurisdição (art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal), o que legitima a parte autora a promover diretamente a presente ação.

No mérito, o recurso do réu merece provimento, devendo a presente ação ser julgada improcedente. Vejamos:

Inicialmente, versando a presente ação acerca de contrato bancário, firmado, inclusive, por pessoa física, é certo que esta relação contratual se sujeita à aplicação do Código de Defesa do Consumidor, por força do disposto no seu art. 3º, § 2º, que considera serviço, para efeito de sua incidência, qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

O E. Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, consolidou o entendimento de que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras (Súmula n. 297).

Dessa forma, é direito da parte hipossuficiente a facilitação da defesa de seus interesses em juízo, inclusive com a inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso IV do CDC).

Ademais, em regra, a responsabilidade da instituição bancária é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC: **“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”**.

Tal entendimento já foi pacificado na jurisprudência através da Súmula 479 do STJ, segundo a qual **“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”**.

Essa responsabilidade somente será elidida se **“o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistente ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)”** (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Todavia, cumpre ressaltar que, ainda que sejam aplicadas as normas consumeristas, a inversão do ônus da prova não se opera de forma automática, sendo necessário que se preencha os requisitos de hipossuficiência ou verossimilhança das alegações.

Segundo entendimento deste Eg. TJSP, **“ainda que seja reconhecida a subsunção às regras protetivas, tal vantagem não asseguraria ao consumidor a automática procedência de quaisquer pedidos formulados”** (Apelação 1014090-54.2022.8.26.0477, Rel. Des. Rosângela Telles, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 05/02/2024).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dessa forma, embora a relação seja indubitavelmente de consumo, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor não pode ser feita de forma a desequilibrar excessivamente a relação contratual em detrimento da segurança jurídica. A proteção ao consumidor deve harmonizar-se com os princípios gerais do direito contratual, evitando-se interpretações que levem ao enriquecimento sem causa.

Daí porque dizer que cabe ao consumidor prejudicado demonstrar o preenchimento dos requisitos essenciais à responsabilidade, ainda que objetiva, quais sejam: a ocorrência de um dano, a conduta ilícita do prestador de serviço e o nexo de causalidade.

No caso dos autos, em que pese a insatisfação da parte autora, não se observa falha no sistema de segurança oferecido pela instituição financeira ré. Trata-se de fortuito externo às atividades oferecidas pelo Banco.

Nota-se que o Banco réu não participou em momento algum da fraude e sequer possuía meios para evitá-la, visto que, pelo que se depreende da prova coligida, a autora foi vítima de estelionato, a partir do contato telefônico com terceiro que a enganou em falsa narrativa, levando-a a crer na existência da possibilidade de reduzir os juros dos empréstimos que já possuía.

Embora, em virtude da teoria do risco da atividade, as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ainda é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

No caso em questão, observa-se que a fraude consiste em fortuito externo que não possui relação com a atividade bancária e que não representa falha de segurança por parte do réu.

A autora não logrou êxito em comprovar a responsabilidade objetiva do banco apelante, uma vez que a análise dos argumentos fáticos e do conjunto probatório apresentado levam à conclusão de houve culpa exclusiva da consumidora e de terceiro, rompendo-se o nexo causal entre o ilícito e o dano.

Com efeito, não se ignora que as instituições financeiras têm o dever de fornecer segurança em suas operações, adotando mecanismos de salvaguarda contra fraudes que possam lesar os clientes.

Assim, quando constatada falha quanto à contenção de fraudes, deve o banco responder pelos danos causados, já que que inerente ao risco da atividade econômica.

No caso em análise, a apelada alegou que, no dia 02/08/2024, recebeu uma ligação supostamente de um gerente do banco réu, ofertando um serviço de desconto de juros em empréstimos consignados que possuía. Em seguida, foi instruída a baixar o aplicativo do banco requerido, onde já constava uma conta aberta em seu nome, com a quantia de R\$ 7.437,11 já depositada.

Afirmou que o fraudador informou que o mencionado valor seria o resgate de juros já pagos, mas que esse montante seria transferido para outra conta como norma do banco para aquele tipo de serviço e que a apelada não precisaria fazer nada, apenas aguardar o trâmite do processo de redução de juros dos empréstimos.

Posteriormente, verificou que o pagamento da pensão por morte, que há nove anos era depositado em sua conta junto ao Banco Bradesco, foi creditado no banco apelante, com o desconto do valor de R\$ 851,39, referente a um empréstimo pessoal o qual não celebrou.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destaca-se que a apelada, a fim de comprovar suas alegações, além do Boletim de Ocorrência, apenas juntou aos autos extratos bancários e previdenciários, sem sequer juntar aos autos o histórico de ligações ou qualquer documento que comprovasse o contato telefônico dos fraudadores e que desse credibilidade às suas alegações, o que lhe era perfeitamente possível.

Ademais, tampouco demonstrou quais dados teriam sido informados aos fraudadores. E, nos termos do art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil, competia à parte recorrida comprovar os fatos constitutivos de seu direito, ônus do qual não se desincumbiu.

Conforme alegado pela própria apelada, seguiu as instruções dos golpistas, o que leva à conclusão de que houve efetiva conduta da consumidora que, induzida a erro, possibilitou a fraude de terceiros.

Desta feita, os sistemas de segurança do banco não foram violados e a instituição financeira não teria como identificar a fraude.

Com efeito, os fatos narrados exigiam um mínimo de diligência por parte da apelada, verificando as informações fornecidas pelo golpista em um dos canais oficiais de atendimento disponibilizados no site da instituição financeira apelante, o que não ocorreu.

Além disso, é de conhecimento geral, amplamente divulgado na mídia e pelos próprios bancos, que abordagens dessa espécie costumam ser ações fraudulentas praticadas por terceiros, sem qualquer relação com as instituições financeiras.

Assim, a apelada agiu de forma temerária, sem as cautelas mínimas que lhe eram exigíveis, uma vez que, recebendo ligação telefônica de suposto preposto do banco, teria seguido todas as instruções recebidas por canal não oficial, sem se certificar da veracidade das informações.

Diante do exposto, ainda que constatada a lamentável fraude, não há como se reconhecer a responsabilidade da instituição financeira sobre os prejuízos experimentados pela apelada, posto que, se tivesse sido mais cuidadosa, não seguiria as instruções de desconhecidos ao receber contato telefônico.

Logo, no caso em testilha, resta incontestado a não ocorrência de falha na prestação do serviço, pois não era possível que o banco, ainda que adotasse todas as medidas de proteção possíveis, tivesse conhecimento da fraude perpetrada, já que a própria parte autora, seguindo instruções do golpista, acabou por possibilitar a realização das transações impugnadas. Tal circunstância rompe o nexo de causalidade entre a atuação do banco e o prejuízo sofrido, afastado a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Resta, portanto, caracterizada a excludente de responsabilidade de culpa exclusiva do consumidor, uma vez que a apelada agiu com negligência e não adotou as cautelas esperadas do “cidadão médio” o que, nos termos do art. 14, §3º, inciso II da legislação consumerista vigente, elide a responsabilidade da instituição bancária, tratando-se de fortuito externo.

E, inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais.

Nesse sentido, já decidiu este Eg. Tribunal:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. PRETENSÃO DE DANO MATERIAL E MORAL. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA PARTE AUTORA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. SENTENÇA MANTIDA. APELAÇÃO NÃO PROVIDA. I. Caso em Exame A autora recorre da sentença que julgou improcedente a ação, buscando a nulidade de três contratos de empréstimo, alegando ter sido vítima de golpe de portabilidade por suposto funcionário do banco. Sustenta que o ônus da prova deveria ter sido invertido e busca a restituição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a nulidade dos contratos de empréstimo alegadamente fraudulentos e (ii) a responsabilidade do banco pela restituição dos valores e indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir 3. A inversão do ônus da prova não é automática e a autora não comprovou o fato constitutivo de seu direito, como o dano e o nexo de causalidade. 4. As contradições nas alegações da autora e a prova do recebimento dos valores indicam que a autora contribuiu para a ocorrência do evento, afastando a responsabilidade do banco. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco não afasta a análise da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. Não comprovado o ato ilícito por parte do réu, não há condenação à repetição ou indenização por danos morais. Legislação Citada: CPC/2015, art. 487, caput, inc. I; art. 85, § 2º e § 11; art. 373, I. CDC, art. 14, § 3º, II; art. 42, parágrafo único; art. 6º, VIII. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1001189-81.2024.8.26.0025, Rel. Inah de Lemos e Silva Machado, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29.10.2025.TJSP, Apelação Cível 1001107-65.2024.8.26.0699, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 28.10.2025.” (TJSP; Apelação Cível 1001345-86.2024.8.26.0278; Relator (a): Flávio Pinella Helaehil; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Itaquaquecetuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025)

“APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TUTELA DE URGÊNCIA. GOLPE FALSA CENTRAL. PORTABILIDADE. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Oferta falsa de portabilidade de empréstimo pessoal. Sentença de improcedência dos pedidos declaratório e indenizatório. Insurgência recursal do autor pretendendo a inversão do julgado em virtude da fraude praticada no ambiente virtual do banco réu, por meio de seu correspondente bancário. 2. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Mantida. Autor não agiu com diligência mínima ao seguir orientações dos golpistas, viabilizando a fraude consistente na portabilidade de seu benefício previdenciário, seguida de contratação do empréstimo pessoal e pagamento de boleto a terceiro fraudador no valor correspondente. Contratação digital validada pelo autor por meio de selfie e envio de documento pessoal. Ausentes indícios do vazamento de informações ou da atuação do correspondente em parceria com a instituição bancária ré. Responsabilidade civil objetiva do réu afastada pela culpa exclusiva da vítima (CDC/90, art. 14, §3º, inc. II). Sentença mantida. 3. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1001643-20.2023.8.26.0244; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Iguape - 1ª Vara; Data do Julgamento: 02/07/2025; Data de Registro: 02/07/2025)

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORNECIMENTO DE DADOS PELO CONSUMIDOR. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. INEXISTÊNCIA DE FORTUITO INTERNO. REFORMA DA SENTENÇA. APELO DO BANCO PROVIDO. RECURSO ADESIVO INTERPOSTO PELO PATRONO DO AUTOR PREJUDICADO. I. CASO EM EXAME Ação ajuizada por Elias de Jesus Duarte em face de Nu Pagamentos S.A., visando à devolução de R\$ 4.836,84, decorrentes de transações fraudulentas realizadas após o autor fornecer dados a terceiros que se passaram por funcionários do banco. A sentença julgou procedente o pedido, condenando o banco à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais. O banco apela, alegando culpa exclusiva do autor, que forneceu espontaneamente seus dados a golpistas. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em verificar se há responsabilidade do banco pela fraude ou se o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal e afastando o dever de indenizar. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ. Entretanto, essa responsabilidade é afastada quando o dano decorre de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, rompendo o nexo causal. No caso concreto, o próprio autor reconhece que forneceu dados pessoais e acessou link enviado por fraudadores. Tal conduta caracteriza negligência e configura culpa exclusiva da vítima, afastando a responsabilidade do banco. Não há indícios de falha na segurança do sistema bancário ou de envolvimento da instituição financeira na fraude, inexistindo o chamado fortuito interno. O entendimento consolidado no Tribunal de Justiça de São Paulo e no Superior Tribunal de Justiça estabelece que, em fraudes desse tipo, a responsabilidade do banco somente se configura quando há falha no sistema de segurança ou direcionamento do consumidor ao fraudador por meio dos canais oficiais da instituição financeira. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido para reformar a sentença e julgar improcedente o pedido inicial. Tese de julgamento: A responsabilidade civil do banco é afastada quando o consumidor, de forma negligente, fornece seus dados pessoais a terceiros fraudadores, rompendo o nexo causal entre o dano e a atuação da instituição financeira.

O fortuito interno somente se configura quando há falha na segurança do sistema bancário ou direcionamento do consumidor ao fraudador por meio dos canais oficiais do banco. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II; Código de Processo Civil, art. 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp n. 2.653.859/SC, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 21/10/2024. TJSP, Apelação Cível nº 1014601-31.2023.8.26.0020, Rel. Des. Régis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 27/02/2025. TJSP, Apelação Cível nº 1000886-41.2022.8.26.0315, Rel. Des. José Marcos Marrone, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 30/08/2023.” (TJSP; Apelação Cível 1180001-51.2023.8.26.0100; Relator (a): Maria Fernanda de Toledo Rodovalho; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 12/03/2025)

A esse respeito também já se posicionou esta Turma III do Núcleo 4.0 em casos semelhantes:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – SERVIÇOS BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos material e moral – “Golpe da falsa central” – Envio de links e informações por meio de aplicativo Whatsapp, que foram seguidos pelo correntista – Transferências via “pix” para crédito em conta bancária de terceiro desconhecido efetuadas voluntariamente – Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva da instituição financeira a caracterizar falha na prestação de serviços – Fortuito externo que exclui o dever de indenizar – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros - Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Incabíveis as pretendidas restituição dos valores e indenização por dano moral – Recurso da instituição financeira provido e prejudicado o do autor.” (TJSP; Apelação Cível 1008963-40.2024.8.26.0292; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Jacaré - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA. I. CASO EM EXAME. Autora alega ter sido vítima do “golpe da falsa central de atendimento”, em que há contato via telefone de suposto funcionário da ré informando sobre algum erro no sistema e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em operação bancária em valor significativo. Sentença de improcedência. Recurso do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 4. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade pelo prejuízo sofrido pela parte autora. III. RAZÕES DE DECIDIR. 5. Relação de consumo. Pagamento de título que não foge ao perfil de consumo. Falta de cuidado mínimo do correntista ao fazer o crediário, atendendo orientação do golpista. Pagamento sucessivo que foi detectado pelo Banco, em sistema de prevenção a fraude, com envio de SMS e bloqueio de conta. Seguinte liberação operada pelo correntista, com o pagamento, em favor de pessoa física, em conta estranha à requerida, junto a outra Financeira. Inexistência de mínima indicação de vazamento de dados. Culpa exclusiva da vítima que exclui a responsabilidade da Financeira. IV. DISPOSITIVO. 7. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1003901-89.2024.8.26.0010; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 27/06/2025)

Diante do exposto, e considerando o mais que dos autos consta, de rigor a reforma da r. sentença, para julgar a ação **IMPROCEDENTE**, revogando a tutela e, em consequência, julgo extinto o processo, com resolução do mérito, na forma do art. 487, I, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da sucumbência, CONDENO a autora no pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da causa, com fundamento no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Por fim, para se evitar questionamentos desnecessários, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado o entendimento do C. STJ, segundo o qual **"é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida"** (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO.**

DANIELLA CARLA RUSSO
Relator(a)