



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000165940

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017894-72.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GISEUDA COSTA E SILVA PLACIDO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1017894-72.2024.8.26.0020

Apelante: Giseuda Costa e Silva Placido

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Cláudia Barrichello

Voto nº 13575

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO BILHETE PREMIADO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE CIVIL DO BANCO NÃO CARACTERIZADA.

I. CASO EM EXAME

Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em verificar se houve falha na prestação do serviço e o conseqüente dever de indenizar.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A autora contratou o empréstimo voluntariamente, fornecendo a devida validação de segurança, e solicitou pessoalmente a transferência dos valores para conta de terceiro.

A culpa exclusiva da vítima, ainda que provocada por fortuito externo, afasta o nexo de causalidade e descaracteriza a responsabilidade civil do banco.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso da autora não provido.

Teses de julgamento: 1. A contratação e transferência voluntária de valores a terceiro caracteriza culpa exclusiva da vítima e afasta a responsabilidade do fornecedor, inexistindo nexo de causalidade para a reparação do dano.

Jurisprudência relevante citada:

TJSP, Apelação Cível 1003073-97.2023.8.26.0505, Rel.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Rosana Santiso, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 27/08/2024.
STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, j. 23/08/2021.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização material e moral ajuizada por GISEUDA COSTA E SILVA PLÁCIDO em face de ITAÚ UNIBANCO S.A.

Foi proferida sentença às fls. 205/211, com dispositivo assim redigido: *“Diante do exposto, declarando extinto o processo, nos termos do art. 487, I do CPC, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos desta ação movida por GISEUDA COSTA E SILVA PLÁCIDO em face de ITAÚ UNIBANCO S.A. Por força da sucumbência, CONDENO a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, mais os honorários advocatícios do patrono do requerido, e que fixo em 10% do valor atualizado atribuído à causa. CONTUDO, a execução das verbas de sucumbência deverá observar o disposto no artigo 98, § 3º do CPC diante da gratuidade concedida à autora”*.

A autora interpôs recurso de apelação (fls. 214/222), sustentando, em síntese, que o empréstimo não foi contratado na agência, mas por internet banking e, por isso, haveria falha na prestação do serviço. Afirmar que retornou ao banco e solicitou o bloqueio da transação, havendo omissão e negligência da instituição financeira. Requer a aplicação do conteúdo da Súmula 479 do STJ e a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais.

O banco réu apresentou contrarrazões às fls. 241/249, pela manutenção da sentença.

Recurso tempestivo, dispensado o recolhimento do preparo recursal em razão da gratuidade concedida (fls. 193/194).

É o relatório.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Fundamento e voto.

De início, consigno que se faz desnecessária a inclusão deste recurso em sessão telepresencial, com o máximo respeito ao ilustre patrono da parte apelada, providência essa que se dá com base nos “princípios do melhor aproveitamento dos atos processuais, razoável duração do processo, gerenciamento, economicidade, preservando o devido processo legal e as garantias que dele decorrem” (TJSP; Agravo de Instrumento nº 2013668-09.2020.8.26.0000; Relator José Maria Câmara Júnior, 8ª Câmara de Direito Privado; data do julgamento 11.03.2020), na medida em que o recurso será desprovido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso não comporta provimento.

A autora foi vítima do golpe do bilhete premiado, sendo induzida a contratar empréstimo bancário no valor de R\$ 45.000,00, por meio de aplicativo de celular, e levada até uma agência bancária para realizar a transferência do valor de R\$ 46.000,00 para conta de terceiro.

A questão a ser discutida por este Tribunal envolve apurar eventual falha na prestação de serviços por parte do banco e a existência de danos a serem indenizados.

De início, anoto que a relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, aplicável às instituições financeiras, conforme entendimento há muito pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no conteúdo da Súmula nº 297: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

A autora afirma que foi vítima do golpe do bilhete premiado, sendo possível extrair de sua narrativa que foi ludibriada por estelionatários a contratar empréstimo bancário no valor de R\$ 45.000,00, fornecendo ao aplicativo de celular a devida validação exigida pelos sistemas de segurança (senha e token). Nota-se que a autora não nega a contratação voluntária do empréstimo.

Em seguida, narrou que os golpistas a acompanham até uma



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

agência bancária, onde solicitou pessoalmente ao gerente do banco a realização da transferência do montante de R\$ 46.000,00 para conta de terceiro.

Quando se deu conta de que se tratava de um golpe, a autora procurou o banco, comunicou o ocorrido e solicitou a recuperação do valor transferido. O banco juntou aos autos a carta de repatriação enviada ao banco destinatário na data dos fatos, solicitando a recuperação dos valores (fls. 70), o que afasta a tese autoral de inércia ou omissão por parte do banco apelado.

A narrativa dos fatos e as provas juntadas aos autos permitem inferir que a autora contratou o empréstimo voluntariamente, forneceu a necessária validação eletrônica e, sendo pessoa capaz, em pleno gozo de suas faculdades mentais, apresentou-se pessoalmente à agência bancária para solicitar a realização de TED, ausente, naquele momento, qualquer indício de fraude, ameaça ou coação a ensejar uma providência por parte do banco.

Como bem pontuado na r. sentença:

“Neste contexto, não há como responsabilizar o banco por falha na prestação dos serviços, pois todos os comandos, tanto com relação ao empréstimo como com relação à transferência realizada por meio de TED, foram realizados pessoalmente e voluntariamente pela própria requerente, inexistindo qualquer narrativa de coação física sofrida pela requerente.

Ora, não havia como o banco desconfiar de qualquer irregularidade na solicitação da autora para transferência no valor de R\$ 46.000,00 por meio de TED, já que a requerente é pessoa capaz e solicitou pessoalmente à gerente ao banco a realização da operação. Narra a autora que durante o atendimento bancário foi ao banheiro sozinha, o que nos dá a certeza de que se a requerente estivesse sob ameaça ou coação teria imediatamente solicitado a ajuda dos funcionários do banco, o que não ocorreu”.

Esta Turma já decidiu caso análogo:

“APELAÇÃO CÍVEL – CONTRATO BANCÁRIO – Ação declaratória c/c obrigação de fazer e indenização por danos morais. Golpe do bilhete



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

premiado. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Afastada a impugnação à gratuidade de justiça. Relação de consumo. Inexistência de falha na prestação dos serviços. Ausência de responsabilidade do banco. Transações efetuadas pela autora. Contratação do empréstimo pessoal presencialmente pela autora. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima. Improcedência dos pedidos que deve ser mantida. Adoção dos fundamentos da sentença como razão de decidir, nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido” (TJSP; Apelação Cível 1003073-97.2023.8.26.0505; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 27/08/2024; Data de Registro: 27/08/2024).

Assim, em que pese o infortúnio da situação e o prejuízo sofrido pela autora, não restou demonstrada falha na prestação de serviços pelo banco apelado a ensejar a pretensão de indenização, devendo ser mantida a r. sentença de improcedência dos pedidos.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11 do CPC, observada a gratuidade concedida às fls. 193/194.

Ressalta-se, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “*A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa*”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que “*Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante*”, assim como o Enunciado nº. 13: “*O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios*”.

Para o fim de viabilizar eventual acesso às vias recursais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “*Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados*” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “*não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico*” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator