



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000341756

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020031-63.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SAFRA S/A, é apelada JESSICA DO CARMO RIOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Rejeitaram a preliminar e deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 9613
APELAÇÃO Nº 1020031-63.2024.8.26.0008
COMARCA: SÃO PAULO
APELANTE: BANCO SAFRA S/A
APELADA: JÉSSICA DO CARMO RIOS

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Serviços bancários – Sentença de procedência – Apelo da instituição financeira – PRELIMINAR – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Julgamento antecipado que se mostra adequado diante da suficiência do conjunto probatório – Matéria eminentemente documental – MÉRITO – Golpe financeiro – Transferências via PIX – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva mitigada pela necessidade de demonstração do nexo causal – Ausência de comprovação de falha na prestação dos serviços bancários – Autora que, voluntariamente, acessa link enviado por terceiro e mantém conversa com terceiro fraudador – Operações realizadas por meio de dispositivo previamente cadastrado, com utilização de credenciais pessoais – Movimentações que não se mostram incompatíveis com o perfil da conta – Parte dos valores direcionados à própria titularidade da autora – Tese defensiva não impugnada de forma específica – Ausência de individualização das operações supostamente fraudulentas – Inexistência de esclarecimento quanto à dinâmica das transferências e aos elementos técnicos apontados pela defesa, inclusive geolocalização dos acessos – Insuficiência probatória quanto ao nexo causal – Culpa exclusiva da vítima caracterizada – Art. 14, § 3º, II, do CDC – Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ na hipótese – Recuperação parcial de valores que não implica reconhecimento de falha na prestação do serviço, mas mera medida de mitigação de prejuízo – Rompimento do nexo causal – Dever de indenizar afastado – Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos exordiais, com atribuição da carga sucumbencial à autora – Honorária recursal – Não incidência do § 11, do art. 85, do CPC, ao caso sub judice (Tema 1059 do STJ). **PRELIMINAR REJEITADA, RECURSO PROVIDO.**

A r. sentença de fls. 277/279, de relatório adotado, julgou procedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **JÉSSICA DO CARMO RIOS** em face de **BANCO SAFRA S/A**, com fundamento no artigo 487, inciso I, do CPC, nos seguintes termos, “*para condenar o réu na restituição de R\$ 345.000,00, devidamente corrigido pelo IPCA desde o ajuizamento da inicial, além de danos morais de R\$ 10.000,00, corrigidos desta data, em ambos os casos*”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com juros de mora pela taxa Selic, a partir da citação. Condeno o réu em custas e despesas processuais, além de verba honorária fixada em 10% sobre o valor corrigido da condenação. P., R., I. e C.” (sic).

O réu interpõe recurso de apelação visando à reforma da sentença que julgou procedente a demanda, sustentando, preliminarmente, a nulidade do julgado por cerceamento de defesa. Alega que houve julgamento antecipado da lide sem a devida abertura de fase instrutória, não obstante tenha requerido a produção de provas, especialmente prova pericial no aparelho celular da autora, expedição de ofícios a instituições financeiras e à autoridade policial, bem como prova oral, medidas que reputa essenciais para elucidar a dinâmica das transações impugnadas. No mérito, sustenta a inexistência de falha na prestação dos serviços bancários, defendendo que as transações foram realizadas com a utilização regular de senha, token e biometria, a partir de dispositivo previamente habilitado, não havendo indícios de invasão sistêmica. Afirma que a própria autora reconhece ter clicado em link enviado por terceiro e fornecido seus dados pessoais e bancários, circunstância que caracterizaria culpa exclusiva da consumidora, apta a afastar a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. Destaca, ainda, que parte significativa das transferências impugnadas foi direcionada à conta de titularidade da própria autora, notadamente nos valores de R\$ 60.000,00 e R\$ 187.000,00, fato que, segundo sustenta, não foi devidamente enfrentado pela sentença. Aduz que as operações foram realizadas a partir do próprio aparelho celular da autora, com autenticação válida, inclusive por biometria facial, e com geolocalização compatível com movimentações habituais, inclusive indicando registros de acesso em Londres, o que afastaria a alegação de fraude externa sem participação da correntista. Defende, assim, a ocorrência de fortuito externo, decorrente da atuação de terceiros mediante colaboração da própria autora, inexistindo nexo causal entre a conduta do banco e o alegado prejuízo, razão pela qual não há que se falar em restituição de valores ou indenização por danos morais. Subsidiariamente, impugna o reconhecimento de dano moral, sustentando a ausência de abalo indenizável. Ao final, requer o acolhimento da preliminar para anulação da sentença, com retorno dos autos à origem para produção de provas, ou, no mérito, o provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos iniciais (fls. 282/310).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

311/313). Apresentação de contrarrazões às fls. 317/345; aguarda conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

É o relatório.

De início, rejeita-se a preliminar de cerceamento de defesa.

Isso porque, embora o apelante tenha requerido a produção de prova pericial, expedição de ofícios e prova oral, verifica-se que o conjunto probatório já constante dos autos mostra-se suficiente ao deslinde da controvérsia, sendo desnecessária a dilação probatória. A controvérsia cinge-se, essencialmente, à análise da dinâmica das transações realizadas e à verificação da existência, ou não, de falha na prestação dos serviços bancários, matéria que se resolve à luz da prova documental já produzida.

Ademais, como se verá a seguir, os elementos constantes dos autos militam em desfavor da própria autora, não havendo utilidade prática nas provas pretendidas, razão pela qual não há falar em cerceamento de defesa.

Sopesada tal questão, no mérito, o recurso comporta provimento.

Extrai-se da exordial que a autora alega ter sido vítima de golpe financeiro, após clicar em link recebido por meio de rede social e manter contato com suposta assessora de investimentos, ocasião em que teria fornecido seus dados e, na sequência, ocorrido movimentações em sua conta bancária, resultando em prejuízo que afirma alcançar R\$ 345.000,00.

Não se descarta que a relação jurídica discutida nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

E o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do

serviço, de forma que respondem eles “*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*” (art. 14).

O mesmo dispositivo legal consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

Em termos processuais, entretanto, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do nobre Professor Humberto Theodoro Júnior:

“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova. Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra “sub examine”, não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de “onus probandi”, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa”. (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640 - grifei).

Em outras palavras, a responsabilização do fornecedor exige a demonstração do defeito na prestação do serviço e do nexo causal com o dano alegado, incumbindo ao consumidor, ainda que mitigado o ônus probatório, trazer aos autos elementos mínimos que evidenciem tais circunstâncias.

No caso concreto, a autora não se desincumbiu desse ônus.

Com efeito, a única prova direta produzida para corroborar sua narrativa consiste em print isolado de conversa mantida com suposta “assessora”, no qual lhe é encaminhado link para realização de cadastro em site indicado (fls. 36).

Tal elemento, contudo, não permite aferir a integralidade da comunicação havida, tampouco comprova que as operações questionadas decorreram de falha sistêmica do banco réu.

As demais provas juntadas - boletim de ocorrência (fls. 374/35) e conversas posteriores com gerente da instituição (fls. 37/40) - limitam-se a demonstrar a ocorrência do evento narrado sob a ótica unilateral da autora, sem, contudo, estabelecer nexo causal com eventual defeito na prestação do serviço.

De outro lado, os elementos constantes dos autos evidenciam cenário diverso daquele sustentado na inicial.

Conforme se depreende do extrato bancário juntado, houve



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

movimentações relevantes na conta da autora, destacando-se transferências nos valores de R\$ 60.000,00 e R\$ 187.000,00 direcionadas à conta de sua própria titularidade (fls. 42). Tal circunstância, aliás, foi expressamente apontada pela instituição financeira desde a contestação, constituindo ponto central da controvérsia.

Ocorre que a autora, em sede de réplica e manifestações subsequentes, não enfrentou de forma específica tal alegação.

Quanto à linha dos valores, a autora sustenta desde a inicial que sofreu perda total de R\$ 345.000,00, composta por R\$ 145.000,00 existentes na conta corrente e R\$ 200.000,00 relativos ao limite do cheque especial, o que teria deixado a conta negativa em R\$ 197.414,56 (fls. 09). Essa mesma composição é repetida na réplica e na manifestação à tréplica.

Na réplica, a autora não desce ao detalhe dessa distinção. Ela reitera que as transações foram realizadas enquanto era mantida no WhatsApp pelo golpista e afirma que o Banco, em apuração interna, teria identificado duas operações de R\$ 60.000,00 e R\$ 187.000,00; porém, em vez de esclarecer a natureza de cada uma, apenas reafirma o prejuízo global de R\$ 345.000,00 e critica o silêncio do réu sobre os “*diversos PIX enviados para diferentes titularidades*” (fls. 173). Faltou, portanto, uma resposta objetiva sobre qual quantia teria sido transferida para ela própria e qual corresponderia, especificamente, às transferências fraudulentas para terceiros.

Na manifestação à tréplica, ocorre o mesmo: a autora volta a dizer que o golpista mostrou o saldo disponível de R\$ 3.685,44, que, enquanto ela era mantida ocupada no WhatsApp, foram feitas transferências via PIX e pagamentos de boletos, e que o prejuízo foi de R\$ 345.000,00. Mas, de novo, não individualiza as operações nem enfrenta com precisão a alegação de movimentações para conta própria.

A autora repisou a narrativa geral do golpe de forma genérica, mas não rebateu especificamente a tese defensiva nuclear de que parte das movimentações foi direcionada a conta de sua própria titularidade. Também não esclareceu, operação por operação, o que seria valor transferido para si e o que seria efetivamente desviado em favor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de terceiros. Sem esse enfrentamento específico, a impugnação à defesa ficou incompleta.

Do mesmo modo, não teceu qualquer consideração acerca dos elementos técnicos apresentados pela defesa, notadamente quanto à realização das operações por meio de dispositivo previamente cadastrado, com utilização regular de senha, token e autenticação, tampouco quanto à informação de geolocalização compatível com acessos realizados em Londres, circunstância igualmente não impugnada de forma específica.

Essa ausência de impugnação concreta e individualizada fragiliza sobremaneira a tese autoral, porquanto impede a verificação precisa do alegado prejuízo e da efetiva participação de terceiros nas transações.

Não bastasse, observa-se que os valores movimentados não se mostram, em princípio, incompatíveis com o perfil da autora, inexistindo nos autos elementos objetivos que evidenciem quebra abrupta de padrão capaz de impor à instituição financeira o dever de bloqueio preventivo das operações.

Nesse contexto, embora recaia sobre a instituição financeira o dever de zelar pela segurança de seus serviços, não se pode exigir atuação preventiva diante de operações realizadas por meio de dispositivo regularmente habilitado, mediante uso de credenciais pessoais e intransferíveis do próprio correntista, ausentes indícios de violação sistêmica.

Assim, não há nos autos qualquer elemento que indique vazamento de dados, falha nos mecanismos de segurança ou atuação defeituosa do banco réu.

Ao revés, o que se extrai do conjunto probatório é que a própria autora, ao acessar link encaminhado por terceiro desconhecido e com ele manter comunicação, sem, contudo, trazer aos autos o teor integral dessas interações, contribuiu decisivamente para a concretização da fraude. Não se descarta da possibilidade de inversão do ônus da prova nas relações de consumo; todavia, tal mecanismo não afasta o dever



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mínimo da parte autora de apresentar elementos aptos a corroborar suas alegações, o que não se verifica na hipótese. Nesse contexto, a conduta da autora revela-se determinante para o resultado danoso, caracterizando culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, resta rompido o nexos causal entre a conduta da instituição financeira e o dano alegado, afastando-se o dever de indenizar.

A corroborar, em sentido semelhante, citam-se precedentes deste

E. Tribunal de Justiça:

RECURSO – Conhecimento – Observância dos pressupostos do art. 1.010, II a IV, do Código de Processo Civil. DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL – Transferência via PIX – Afirmada ocorrência de fraude – Ausência de prova de que o contato originário tenha sido gerado no âmbito do Banco – Notório descuido e exposição ao ilícito pela própria usuária – Ausência de prova de falha na prestação de serviços bancários – Nexos de causalidade – Não ocorrência – Fortuito externo – Impossibilidade de que se autorize indenização por dano moral, ausente ilícito respectivo – Sentença de improcedência mantida – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1001505-48.2025.8.26.0320; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2025; Data de Registro: 26/08/2025 - grifei).

– AÇÃO DECLARATÓRIA C.C DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – REPASSE VOLUNTÁRIO DE DADOS PESSOAIS PELA AUTORA – TRANSAÇÕES COMPATÍVEIS COM O PERFIL DA CONTA – CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E/OU DE TERCEIRO – EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE – AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. Considerando que as transações foram realizadas voluntariamente pela autora a terceiros que se passaram por funcionários do banco, mediante engenharia social e repasse de dados pessoais, e que tais operações mostraram-se compatíveis com o perfil habitual de movimentação da conta, sem caráter atípico, configura-se excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor e/ou de terceiro, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, rompendo-se o nexos causal entre o dano alegado e a atividade da instituição financeira. RECURSO NÃO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível

1004053-57.2024.8.26.0360; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mococa - 1ª Vara; Data do Julgamento: 06/03/2026; Data de Registro: 06/03/2026 - grifei).

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO BANCÁRIO. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS AFASTADA. I - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. Embora as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva por danos decorrentes de fortuitos internos relativos a fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias (Súmula 479 do STJ), tal responsabilidade não se aplica quando verificada culpa exclusiva da vítima. II - **CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Autor que estabeleceu contato com número telefônico estranho aos canais oficiais da instituição financeira, forneceu voluntariamente dados pessoais a pessoa desconhecida e efetuou pagamento de boleto em favor de terceiro sem qualquer referência ao contrato de financiamento, demonstrando negligência e imprudência que afastam a responsabilidade das instituições bancárias.** III - AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. Inexistência de prova de participação das instituições financeiras na fraude ou de falha na prestação de serviços. Configuração do típico "golpe do falso funcionário bancário", modalidade fraudulenta amplamente divulgada pelos meios de comunicação, incumbindo ao consumidor adotar cautelas básicas para evitar prejuízos. IV - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. **A conduta negligente do consumidor constitui fato exclusivo da vítima, rompendo o nexo causal e configurando excludente de ilicitude que afasta integralmente a responsabilidade civil das instituições financeiras.** Sentença de improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000033-51.2022.8.26.0341; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025 - grifei).*

*APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. "Golpe do boleto". Utilização indevida dos dados do autor por fraudadores para envio de boleto falso por meio do aplicativo Whatsapp. 1. Ilegitimidade passiva do corréu Itaú. Condição de mero mantenedor da conta bancária do demandante. 2. **Culpa exclusiva do consumidor. Requerente que forneceu a terceiros dados pessoais preponderantes para o sucesso da fraude (CPF, data de quitação do contrato, número de parcelas e CEP).** 3. **Fortuito externo caracterizado. Fraude realizada via número telefônico que não consta como canal oficial da***

instituição financeira. Autor não comprova nos autos que o direcionamento para tal contato foi promovido pelas rés. Considerável discrepância entre os dados constantes no boleto falso e aqueles contidos no comprovante de pagamento não percebida pelo demandante, o que demonstra a ausência de cautela necessária ao efetuar a quitação da dívida. Rompimento do nexo de causalidade entre a conduta dos requeridos e o dano sofrido pelo requerente. Precedentes desta C. Câmara. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1005092-13.2022.8.26.0020; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2024; Data de Registro: 04/12/2024 - grifei).

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO - DANOS MATERIAIS E MORAIS - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - GOLPE - EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS - CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA - I - Sentença de improcedência - Recurso da autora - II - Caracterizada relação de consumo - Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelo fortuito interno decorrente de fraude perpetrada em suas operações - Hipótese, contudo, que comporta distinção - Ausente indícios de que a fraude se deu por falha na prestação de serviços do réu ou por acesso indevido de terceiros ao banco de dados da autora que favorecessem o êxito do engodo - Autora que fez ligação para número de telefone indicado em mensagem de texto, o qual não provém de contato oficial do réu - Autora que informou todos os seus dados pessoais e forneceu aos falsários os dados de seus cartões e a própria senha - Operações realizadas com os dados fornecidos pela própria autora - Autora, ainda, que realizou as transferências dos valores obtidos pelos empréstimos para conta dos falsários - Conduta da vítima que foi causa determinante para o sucesso da fraude praticada - Caracterizado fortuito externo - Argumento no sentido de que as transações destoariam do padrão da autora que não comporta acolhimento - Ausente conduta atribuível ao réu - Precedentes deste E. TJ - Sentença mantida pelos próprios fundamentos - Art. 252 do Regimento Interno do TJSP - III - Honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11, do NCPC - Apelo improvido. (TJSP; Apelação Cível 1008294-05.2024.8.26.0577; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024 - grifei).

APELAÇÃO - Ação declaratória de nulidade de negócios jurídicos e inexistência de débitos c.c. restituição de valores e indenização por danos morais - Pretensão fundada em alegada fraude em meio bancário - "Golpe do falso funcionário ou falsa central de atendimento" -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Empréstimos realizados em nome da autora, com crédito em conta e transferências posteriores para terceiro - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que segue orientações de fraudador por telefone e efetua as operações - Prova nos autos de realização das mesmas via celular da demandante previamente habitado junto à Instituição mediante senha e IToken, de uso pessoal da correntista - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à instituição bancária - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1014554-93.2023.8.26.0590; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2024; Data de Registro: 08/10/2024 - grifei).

Insta salientar, no que tange à alegação da autora, em sede de contrarrazões, de que a instituição financeira teria reconhecido a fraude ao recuperar o valor de R\$ 60.000,00 junto ao PAGSEGURO, tal argumento igualmente não prospera (fls. 322).

A restituição pontual de determinada quantia não implica reconhecimento de falha na prestação do serviço, tratando-se, na realidade, de medida de cooperação e mitigação de prejuízos adotada no âmbito do sistema bancário, notadamente em operações realizadas via PIX, em que é possível, em situações específicas, a tentativa de bloqueio ou devolução de valores transferidos.

Referida providência, portanto, não possui o condão de infirmar a regularidade das operações realizadas, tampouco de afastar a constatação de que as transações foram efetivadas mediante utilização de credenciais pessoais da própria correntista.

Ao contrário, a circunstância de apenas parte dos valores ter sido recuperada reforça a dinâmica típica de fraudes praticadas por terceiros, sem que disso decorra, automaticamente, responsabilidade da instituição financeira, especialmente quando ausente demonstração de falha nos mecanismos de segurança.

Assim, a devolução parcial do montante não configura reconhecimento de ilicitude por parte do Banco, nem altera a conclusão quanto à inexistência de nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o dano alegado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O caso, portanto, é de reforma da r. sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais, atribuindo-se a carga sucumbencial à parte autora, sendo os honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, à luz do disposto no artigo 85, *caput* e §2º, do CPC.

No mais, quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação.”*, assim, deixa-se de aplicar a majoração prevista no art. 85, § 11, do CPC, haja vista o provimento do apelo.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionada toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo exposto, **rejeitada a preliminar, dá-se provimento ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO
Relator