



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2024.0000592086

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003544-27.2022.8.26.0642, da Comarca de Ubatuba, em que é apelante -----, é apelado -----

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Em julgamento estendido, por maioria dos votos, deram provimento ao recurso, com declaração convergente do 5º juiz. Vencido o 2º Juiz, que declara, acompanhado do 4º Juiz.** , de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RAMON MATEO JÚNIOR (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY, ACHILE ALESINA E VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE.

São Paulo, 29 de junho de 2024.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 34058

Apelação Cível nº 1003544-27.2022.8.26.0642 Apelante:

-----,

Apelada: -----

Comarca: Ubatuba

15ª Câmara de Direito Privado

RESPONSABILIDADE CIVIL - Subtrações de valores da conta corrente da empresa autora - Sentença que julgou parcialmente procedente o pedido - Dois pagamentos de tributos promovidos por fraudador, após tratativas desenvolvidas com a requerente via telefone - Postulante que, não adotando as cautelas mínimas necessárias, seguiu as orientações de interlocutor, acessando site na Internet para desbloqueio de conta bancária - Requerente que deixou de atender seu gerente, que tentou entrar em contato, por meio de mensagem telefônica, no momento em que o golpe estava sendo perpetrado, permitindo o êxito dos fraudadores - **Empresário que se deixou ser seduzido por terceiros estelionatários** - Culpa da própria autora, o que afasta o dever do réu de indenizar (art. 14, § 3º, II, do CDC) - **Precedentes** - Ausência de comprovação de que a fraude tenha ocorrido no ambiente do requerido - Aplicação do CDC que, por si só, não implica na obrigatoriedade de uma solução jurídica favorável ao consumidor - Autora descumpriu ônus que era seu (art.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

373, inc. I, do CPC) - **Recurso provido** a fim de julgar improcedente o pedido, com inversão dos ônus sucumbenciais.

A r. sentença de fls. 150/156, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente o pedido da ação de indenização por fraude em conta bancária para condenar o réu no ressarcimento à parte autora dos danos materiais descritos na petição inicial, no valor de R\$ 83.627,06, bem como no pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado, o réu apela buscando reforma do julgado (fls. 159/182). Para tanto, alega que seria parte ilegítima a figurar no polo passivo desta demanda. Não haveria nexo de causalidade entre sua conduta e o alegado prejuízo da requerente. A transferência se dera com uso de senha e token que são de uso exclusivo da cliente. Preservaria o sigilo de dados pessoais de seus clientes. Não haveria falha na prestação de serviço.

As contrarrazões vieram às fls. 194/196, oportunidade em que a autora disse que a fraude bancária teria sido realizada com informações sigilosas dos dados do correntista, tais como: nome do gerente, pagamentos e transações bancárias realizadas anteriormente (com valores exatos), sendo que até mesmo o telefone da agência (número fixo), foi mascarada. As informações privilegiadas seriam exclusivas da agência da parte recorrente.

O recurso foi processado regularmente.

É o relatório.

Narra a parte autora que *“No dia 05 de julho de 2022, o requerente recebeu uma ligação de uma pessoa que disse ser atendente do banco requerido relatando ter havido um acesso de Minas Gerais na conta da Pousada e informando que a conta seria bloqueada.*

Em seguida tentou entrar em contato com seu gerente da conta jurídica e também da conta da pessoa física, mas não obteve êxito. Poucos minutos depois recebeu uma ligação de uma pessoa chamada -----, que se intitulou como gerente geral, dizendo que seu gerente estava em horário de almoço.

Durante a ligação, esse ----- pediu que o requerente entrasse no site do ----- e que seguisse as instruções para o desbloqueio da conta.

Após 20 (vinte) minutos do término da ligação, o requerente recebeu uma ligação do gerente substituto da sua conta física, chamado -----, e esse o avisou que não havia nenhum gerente geral chamado ----- e que haviam sido feitos pagamentos de alta quantia da sua conta jurídica, sendo que nenhum deles foi feito pelo requerente, identificado assim o golpe”.

Às fls. 148/149 foi colhido o depoimento do representante legal da autora, onde afirma “ser o proprietário da pousada, responsável pelo financeiro da empresa, quem recebeu a ligação descrita na inicial. Recebeu a ligação dessa pessoa se dizendo do setor de segurança da agência do banco Requerido de Ubatuba. Recebeu a ligação de um telefone fixo, em 05/07/2022. No dia seguinte, quinto dia útil, quando organizava o pagamento de seus funcionários, o golpista ligou dizendo que tinha havido um acesso em sua conta ocorrido em Minas Gerais e que naquele momento precisaria ser bloqueada a conta para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

averiguação de sua conta. Como tem a pousada há vinte anos, começou a questionar a pessoa, para evitar cair em um golpe. Foi conversando com ele e em determinado momento o interlocutor disse que teriam que fazer um procedimento juntos para desbloquear a conta. Pensou que aquilo tinha cara de golpe e disse para a pessoa aguardar na linha, enquanto pegou o celular para ligar para a agência, para sua gerência. A pessoa não desligou e o estimulou a ligar para o gerente. Tentou ligar para os gerentes de pessoa física e jurídica e não conseguiu. Logo em seguida, recebeu ligação vinda da agência de Ubatuba. Disseram-lhe que o gerente estava almoçando, mas confirmaram que a pessoa era da agência. No início da ligação, ele passou várias informações confidenciais. Ele sabia os nomes e emails das pessoas que poderiam acessar a conta e sabia sobre transações realizadas. A sócia também tem acesso à conta bancária. Os dois tem o aplicativo do banco com token para acessar. Já recebeu outras ligações do banco parecidas. Depois disso, ele pediu para entrar na página do Bradesco, digitou na página a senha e o token. Durante o processo do golpe recebeu uma mensagem de um gerente substituto, mas não viu. Logo em seguida, esse gerente o ligou informando as transações realizadas. Os valores foram utilizados para pagamento de tributos. Os avisos do gerente a respeito das transações vieram no máximo 15 minutos depois. Já tinha pago anteriormente tributos da pousada pelo banco.”

Importa observar que a parte autora confessa que ela própria providenciou o acesso ao site da instituição financeira, de maneira que deveria ter se cercado da segurança por onde navegou na Internet e digitou sua senha pessoal.

Ademais, a recorrida não atendeu seu gerente bancário, que tentou entrar em contato, por meio de mensagem telefônica, no momento em que o golpe estava sendo perpetrado, permitindo o êxito dos fraudadores.

Dispõe o artigo 389 do NCPC que “Há confissão, judicial ou extrajudicial, quando a parte admite a verdade de fato contrário ao seu interesse e favorável ao do adversário”.

“Confissão é a declaração que uma parte faz da verdade dos fatos que, a um tempo, lhe são desfavoráveis e favoráveis ao adversário... Uma das partes declara expressamente serem verdadeiros os fatos, ou alguns dos fatos, alegados pelo adversário. Dá-se, pois, o reconhecimento da verdade, integral ou parcial, dos fatos alegados pelo adversário... Na confissão se pressupõe a vontade de dizer a verdade quanto aos fatos. É uma declaração de verdade, voluntariamente feita. Na vontade de reconhecer a verdade reside o elemento intencional - o *animus confitendi*”¹.

Também não pode passar despercebida a afirmação da autora de que é cliente da instituição financeira requerida desde o ano de 2002, porque essa notícia leva a presumir que conhecia/lidava diretamente com o gerente de sua conta bancária, de maneira que devia ter sido mais prudente quando do recebimento do telefonema.

Os pagamentos de fls. 15/16 se deram no dia 05/07/2022, às 14:38hs e 14:40hs, sendo que a única ligação anterior a esses horários foi a que se deu às 14:18hs, com

¹ Moacyr Amaral Santos, *Comentários ao Código de Processo Civil*, vol. VI, editora Forense, 7ª ed., RJ, p. 99/101.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

duração de apenas 1m24s. Ainda que não se saiba o conteúdo da conversa estabelecida nesta ligação, não sendo crível que todos os fatos narrados pela recorrida tenham se dado em tão curto espaço de tempo. Também não há certeza de que os interlocutores tenham sido os ora litigantes.

Diante desse quadro, tem-se que competia à autora provar as suas alegações (art. 373, inc. I, do CPC), uma vez que, inobstante a relação jurídica entre as partes seja regida pelas regras do CDC (Lei 8.078/90), com inversão do “onus probandi”, tem-se que os subsídios no feito beneficiam apenas ao réu, pois a aplicação do Código de Defesa do Consumidor não implica, por si só, na obrigatoriedade de uma solução jurídica favorável à consumidora. No mínimo, deveria esta apontar a verossimilhança de suas alegações, de modo que a inobservância de tal incumbência impede o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco.

“In casu”, não restou comprovado que o réu teria participado do evento danoso. Ao revés, a própria autora registrou na exordial que teria acessado site da Internet e deixado de receber mensagem telefônica do requerido, permitindo que fraudador lograsse êxito com o golpe.

Não há como imputar ao banco a responsabilidade quando o cliente falha em guardar seus dados bancários sigilosos, de maneira que não há que se falar em dever de indenizar.

É de se destacar que a falta de cautela da autora com relação à verificação da autenticidade do telefonema recebido não pode ser imputada ao réu, mormente porque, repisa-se, a alegação de que houve falha nos serviços do requerido não restou comprovada. O fato de o autor agir sem acautelarse quanto às informações prestadas por desconhecida pessoa, que se fez passar por funcionária do banco, não pode ser transferida de forma automática ao apelante.

Por conseguinte, é correto deduzir que tal ausência de cautela foi determinante para a fraude porque, ao realizar voluntariamente as operações pormenorizadas na exordial, permitiu a concretização do evento danoso, que não pode ser imputado ao banco. Destarte, nada deve o requerido restituir à requerente.

Tal situação por mais lamentável que se apresenta, não permite crer que tenha o banco réu concorrido para o advento dos prejuízos suportados pela apelante. Não se vislumbra nenhuma atitude do demandado que tivesse dado ensejo a tais danos, tampouco ato ilícito por ele praticado. O infortúnio sofrido pela recorrente não guarda conexão com os atos do recorrido no exercício de suas atividades, não havendo que se falar em “fortuito interno”.

Quem se deixou enganar foi o sócio da apelante, a indicar, no caso em comento, culpa da vítima.

Ainda que objetiva a responsabilidade do estabelecimento bancário em decorrência do risco da atividade exercida, há hipóteses de exclusão da responsabilidade no Código de Defesa do Consumidor:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Art. 14. 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 (...). § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”. (g. n.).

A respeito do tema, lecionam Antonio Herman Benjamim, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa: *“Por derradeiro, a culpa exclusiva da vítima (não a concorrente), assim como de terceiro, elide a responsabilidade. Se o comportamento do consumidor é o único causador do acidente de consumo, não há como se falar em nexo de causalidade entre a atividade do fabricante, do produtor, do construtor ou do importador e o fato danoso. (...) A responsabilidade também é eliminada pela ação exclusiva de terceiro. A excludente do fato de terceiro ataca o próprio nexo de causalidade, já que deixa de haver qualquer relação de consumo entre o prejuízo do consumidor e a atividade do sujeito responsável primariamente.”*².

Nessa mesma linha de raciocínio anota-se a orientação jurisprudencial deste E. Tribunal de Justiça, analisando casos parelhos. Confira-se:

“Recurso de apelação interposto contra r. sentença pela qual foi julgada improcedente ação de reparação de danos - Alegação de incorreção, com pedido de reforma - Transferência de valores promovidos pelo autor, após tratativas desenvolvidas pelo aplicativo 'WhatsApp' - Recorrente que não adotou as cautelas mínimas necessárias para evitar a transferência de valores que alega indevida - Inocorrência do denominado fortuito interno - Circunstância que afasta a incidência da súmula nº 479, nos moldes em que editada pelo C. STJ - Aplicação do código de defesa do consumidor que não deve implicar no irrestrito acolhimento dos inconsistentes reclamos deduzidos pelo autor... Recurso não provido” (TJSP, 16ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1044220-83.2021.8.26.0114, REL. DES. SIMÕES DE VERGUEIRO, j. 15/02/2024);

“Responsabilidade civil - Pretensão na declaração de inexigibilidade do débito relativo à parcela do contrato de financiamento de veículo, além de indenização por danos morais - Golpe do 'boleto falso'- Sentença de improcedência - Insurgência da autora - Não acolhimento - Boleto falso encaminhado por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp) - Autora que não se serviu dos canais oficiais para obter o documento para pagamento, tampouco verificou se o número de contato com o qual estava tratando seria do banco - Além disso, pagamento do boleto realizado a beneficiário diverso da ré - Ausência de cautela da autora que foi determinante para a fraude - Típico caso de excludente de responsabilidade - Inteligência do inciso II, § 3º, do art. 14, do CDC - Sentença mantida - Apelo desprovido” (TJSP, 12ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1002309-84.2022.8.26.0299, REL. DES. JACOB VALENTE, j. 18/01/2024);

“Apelação - Ação de indenização por danos materiais e morais - Pagamento de parcelas de financiamento de veículo Boleto falso, recebido aplicativo de mensagens - Falta de cautela do consumidor - Ausência de responsabilidade do réu - Culpa exclusiva do consumidor - Art. 14, § 3º, II, do CDC - Sentença de improcedência mantida - Recurso

² Manual de Direito do Consumidor, Revista dos Tribunais, 5º Ed., 2013, pp. 169/170.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desprovido” (TJSP, 37ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1008600-86.2020.8.26.0003, REL^a. DES^a. ANA CATARINA STRAUCH, j. 14/09/2021);

“Apelação. Prestação de serviço bancário. Ação de ressarcimento por danos materiais. Transações não reconhecidas pela autora. Prova dos autos demonstra que ela forneceu dados sigilosos a terceiro estelionatário. Culpa exclusiva da vítima que atua como excludente de responsabilidade do réu. Inversão do ônus de sucumbência. Sentença de procedência reformada. Recurso provido” (TJSP, 37ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1010264-61.2019.8.26.0562, REL. DES. SÉRGIO GOMES, j. 13/11/2019).

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso a fim de julgar improcedente o pedido, com inversão dos ônus sucumbenciais.

MENDES PEREIRA
Relator