



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2023.0000777869

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001157-45.2022.8.26.0252, da Comarca de Ipaçu, em que é apelante BANCO -----, é apelado -----.

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. 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), HELIO FARIA E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 11 de setembro de 2023.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1001157-45.2022.8.26.0252

Apelante Banco -----

Apelado -----

Comarca Ipauçu Vara Única

Voto nº 45535

Indenizatória – Transações em conta corrente não reconhecidas Transferências bancárias via PIX – Ilegitimidade passiva – Matéria que se confunde com o mérito da causa Responsabilidade da instituição financeira – 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, parágrafo 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 Suposta conduta negligente do banco que não é causa ou concausa eficiente para o resultado Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva Peculiaridade – Singularidade relativa à questão de fato Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Uso de senha pessoal e intransferível Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Descumprimento do dever de cautela pela própria 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 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil Evento danoso por ação estranha à atividade do demandado Eventual análise do perfil da correntista – Mera liberalidade do fornecedor do serviço Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido Falha na prestação de serviços não constatada – Sentença reformada – Pedido improcedente Sucumbência revertida. Recurso provido.

Vistos,

A r. sentença de fls. 134/8 julgou procedente o pedido, nos seguintes termos: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido, extinguindo o feito com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC, para condenar o réu ao pagamento à autora da importância de R\$ 22.690,00, com correção monetária a partir do ajuizamento da ação e com juros de mora a*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2

partir da citação. Pela sucumbência, o réu arcará com as custas, despesas processuais e com honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação.”.

Apela o réu (fls. 286/97) defendendo, inicialmente, que não é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, considerando que “o apelante não teve qualquer ingerência nos valores que teriam sido transferidos da conta bancária da apelada”, constatando-se, na verdade, que “referidas transferências foram realizadas mediante fornecimento do TOKEN e da senha de segurança criada pela própria apelada”; no mérito, sustenta a existência de excludentes de responsabilidade, quais sejam, culpa exclusiva da vítima e de terceiros (fortuito externo), porquanto esta teria permitido o acesso de fraudadores à sua conta, anotado que “as transferências foram realizadas com todas as credenciais necessárias (senhas)”; defende a inocorrência de defeito na prestação de serviços pelo apelante, não comprovado pela apelada que teria ocorrido comprometimento do sistema de segurança bancário; ressalta que as transações contestadas “se deram dentro do perfil da correntista em questão, que movimenta vultuosos valores”; e afirma que não subsiste a pretensão de condenação do recorrente ao ressarcimento dos prejuízos materiais, repita-se, porque não pode ser responsabilizado pela atuação negligente da parte demandante ou de terceiros; pugna, assim, pelo provimento do recurso, reconhecendo-se a improcedência do pedido.

Processado e respondido o recurso (fls. 174/86), vieram os autos a esta Instância e após a esta Câmara.

É o relatório.

A apelada ajuizou a presente demanda, afirmando que “em 04/05/2021, recebeu chamada telefônica de suposto funcionário da área de suporte da instituição financeira, que a orientou a realizar procedimento de atualização de componente de segurança no site 'banco.-----, o que foi feito, gerando protocolo de atendimento nº 202119050002”, que “realizado o procedimento, seguindo orientações da central de segurança, no dia seguinte, em 05/05/2021, foram feitas operações de transferências via PIX não reconhecidas, nos valores de R\$ 17.700,00 e de R\$ 4.990,00, destinando-se tais quantias às pessoas de nomes ----- e -----”, e assevera que “noticiado o ocorrido, o réu nada fez, atribuindo o fato a terceiros”, pelo que pretende seja declarada a irregularidade das transações questionadas, e ressarcidos os prejuízos sofridos (fls. 134).

A instituição financeira apelante, por sua vez, defende ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, posto que os fatos narrados decorrem de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, e no mérito, sustenta a existência de excludentes do nexo de causalidade, vez que a apelada teria autorizado/facilitado o acesso de terceiros à sua conta, considerando-se que as transferências questionadas foram realizadas através de *login*, senha pessoal e intransferível, e validação com TOKEN, inexistindo, dessa forma, indícios de invasão ou fraude, e tampouco de comprometimento do sistema de segurança da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3

instituição financeira.

De início, ressalta-se que a alegação de ilegitimidade passiva se confunde com o mérito da demanda, motivo pelo qual serão analisados conjuntamente.

No mais, o recurso comporta provimento.

Com efeito, verifica-se dos autos, como peculiaridade do caso, que a apelada não impugna satisfatoriamente as constatações do apelante, no sentido de que as transferências via PIX foram realizadas através de *login*, senha pessoal e intransferível, e com validação TOKEN, observado que as alegações da recorrida, relacionadas ao desconhecimento das operações, carecem de verossimilhança ou demonstração mínima (superada, assim, eventual possibilidade de inversão do ônus probatório), não tendo a apelada se desincumbido do ônus a que refere o artigo 373, inciso I, do CPC.

Não obstante as razões invocadas pela apelada, não há que se falar em responsabilidade civil do apelante, vez que, pela narrativa constante da inicial, e sobretudo pelos demais desdobramentos fáticos, explicitados na contestação e réplica, a hipótese retrata culpa exclusiva de terceiros (ou da própria vítima), não se vislumbrando falha na prestação de serviços pelo apelante, sendo certo que eventual atuação de fraudadores ou estelionatários, nesse contexto (permissão ou facilitação pela demandante de acesso à conta), configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira, consoante leitura *a contrario sensu* 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.*”.

Por outro lado, também não há nexos causal entre a conduta do apelante e o resultado da ação danosa de terceiros, e 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 resta evidente *in casu*, sobressaindo como singularidade da questão, que os fatos se deram sem o comprometimento do sistema de segurança da instituição financeira (repita-se, as transferências via PIX foram realizadas com *login*, senha e TOKEN, pessoais e intransferíveis), caracterizado, assim, o chamado fortuito externo, vez que a instituição financeira não tinha meios de evitar os fatos noticiados na petição inicial, os quais, aliados ao conceito de fortuito externo, excluem a responsabilidade objetiva do banco.

Considerando, assim, a condição da apelada (de empresa e, portanto, inexistindo hipossuficiência), bem como o fato incontroverso de que as transações foram realizadas mediante senha, com validação de *login* e TOKEN, dizendo respeito a pretensão à indenização _ danos materiais _ por fraude, quanto à responsabilidade da instituição bancária apelante, de rigor ser observada a regra dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, com a limitação de obrigação do recorrente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta *'fato do serviço'* e *'vício do serviço'* (vide: artigo 927, parágrafo 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 empresa apelada, 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 parágrafo 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 serviços, 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 (inaplicável ao caso, conforme destacado acima, por se tratar de fortuito externo).

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 apelante e do resultado, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilização 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 recorrente, como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que se vinculou o apelante, como fornecedor de serviço, e o dever de previsão possível.

E, em relação a isso, quanto à conduta do estabelecimento bancário apelante, 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 artigo 393 do Código Civil, por se dar o evento danoso por conduta própria da usuária do serviço em ação estranha à atividade do apelante.

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*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, São Paulo, Atlas, 2008, p. 256/7).

No caso, tem-se como fato da causa que tudo o quanto narrado na inicial se deu para além do âmbito de atuação do banco apelante, posto que, conforme apuração administrativa (e como confessado pela própria apelada), houve a fragilização do sistema de segurança pela recorrida, viabilizando, assim, a atuação fraudulenta de terceiros, reafirmada a natureza das operações questionadas, via PIX, com a digitação de *login*, senha e código TOKEN.

Então, além de não provado onexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta do apelante e o resultado referido pela apelada, que explicita relação de causalidade, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade, qual seja, culpa exclusiva da vítima ou da apelada, por conta de conduta pessoal e voluntária, limitando a 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 recorrida, por ato próprio e voluntariedade de sua conduta, isso afasta a responsabilidade do estabelecimento bancário apelante, presente a causa excludente de responsabilidade, cabendo à apelada buscar se ressarcir dos terceiros causadores do dano, com seu acionamento em júízo criminal e cível.

Nesse contexto, oportuna a transcrição do entendimento fixado pelo C. STJ quanto à matéria (fortuito externo), 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.”.*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mesmo sentido, precedentes deste E. Tribunal: *“AÇÃO INDENIZATÓRIA. Transferência bancária por PIX contestada pela parte autora. Sentença de procedência parcial, reconhecendo a culpa concorrente e*

determinando que a parte ré restitua metade do valor descontado a esse título, indeferida a indenização por danos morais. Irresignação de ambas as partes. Cabimento apenas do apelo do banco, no mérito. Impertinente a preliminar suscitada pelo réu de incongruência entre o dispositivo da r. sentença e a sua fundamentação. D. Juízo de origem que deixou expressamente consignado que a condenação deve se dar à metade do valor indicado na petição inicial. Afastada igualmente a preliminar de ilegitimidade passiva da instituição bancária, a quem é imputada falha na prestação de serviços. Pertinência subjetiva caracterizada. O CDC é aplicável à hipótese em exame. Incabível, porém, a inversão do ônus da prova, tendo em vista a ausência de verossimilhança das alegações da parte autora. Conjunto probatório dos autos que demonstra não ter restado evidenciada a falha na prestação de serviço do requerido, mas, sim, a negligência e a culpa exclusiva da própria correntista. Inteligência do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Sociedade civil requerente que, confessadamente, forneceu senha da conta bancária de sua titularidade, pessoal e intransferível, a terceiro, ainda que de sua confiança, não se podendo afirmar, com segurança, portanto, que o PIX não tenha sido realizado por quem detinha o acesso à conta. Afastada a responsabilidade do banco pela metade do valor das operações impugnadas. Autora que deve responder pela integralidade dos danos, de modo que prejudicada sua insurgência recursal a respeito. Sentença reformada. Ação julgada improcedente, distribuídos os ônus de sucumbência exclusivamente em desfavor da autora. Recurso da parte ré provido, afastadas as preliminares, e prejudicado o da autora.” (TJSP; Apelação Cível 100752197.2021.8.26.0048; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2022; Data de Registro: 31/08/2022).

“INDENIZAÇÃO. Transferência bancária via pix não reconhecida pela correntista. Caso em que, apesar de não constar na inicial, no boletim de ocorrência juntado aos autos a autora confirma que seguiu as orientações do estelionatário, de "entrar no pix e digitar o CPF do fraudador" e que, após realizar a transferência, desconfiou e ligou na agência, quando descobriu que tinha caído em um golpe. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada ao banco. Pretensão indenizatória indevida. Sentença reformada para julgar a ação improcedente. RECURSO DO RÉU PROVIDO e NÃO CONHECIDO O DA AUTORA, por prejudicado.” (TJSP; Apelação Cível 1038568-73.2021.8.26.0506; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2022; Data de Registro: 02/08/2022).

No mais, também não cabe qualquer alegação no sentido de que era obrigação da instituição financeira apelante não ter aprovado as transações efetuadas conforme o perfil da correntista, visto que a providência reclamada, quando realizada, constitui liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando, sendo certo que a análise do perfil da cliente implica prestação de serviço e, portanto, custos ao fornecedor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relevante destacar que a vinculação do fornecedor se limita aos serviços que presta e quanto ao avençado entre as partes contratantes, de modo que, se a análise de transações a partir do perfil da correntista não está nos limites do vínculo a que se obrigou o fornecedor, limitada a atuação nesse sentido à mera liberalidade, visando a auxiliar a cliente na prática de suas transações, não significando obrigar o fornecedor a esse serviço.

Pondere-se, ainda, que instituídos em contrato os limites para as transferências, não se pode exigir do apelante a verificação quanto ao enquadramento das operações no perfil de gastos da correntista, vez que o estabelecimento de limitações diárias para movimentações por sistema eletrônico constitui prévia autorização ao banco para acatamento de ordens, sem questionamento acerca do perfil habitual.

A esse respeito, já se decidiu: *“há de se verificar que não há nos autos nada que comprove que as compras realizadas pelos fraudadores saíram substancialmente da média do consumo do cartão do autor. E, ainda que assim não fosse, estando dentro do limite estabelecido entre as partes (cliente e instituição financeira), a compra será realizada. Portanto, no caso dos autos, pelo tanto que já se viu, nem de longe é possível dizer de culpa imputável ao Banco, mas sim do próprio autor, cabendo-lhe suportar os consequentes prejuízos.”* (TJSP; Apelação Cível 1002212-58.2019.8.26.0568; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São João da Boa Vista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2020; Data de Registro: 18/06/2020).

Daí que, diante da conclusão de que a responsabilidade do banco apelante foi elidida, pela culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro, ausente o nexos causal, não há que se falar em falha na prestação de serviços, e por isso tampouco em condenação da instituição financeira demandada ao ressarcimento dos danos materiais resultantes dos eventos suscitados.

Por tais motivos, dá-se provimento ao recurso para julgar improcedente a demanda, impondo-se a condenação da apelada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, ora arbitrados em 10% do valor atualizado da causa, já considerada a atividade desenvolvida em grau recursal, anotados os parâmetros legais, em especial, o grau de zelo do profissional, lugar de prestação do serviço, trabalho realizado pelo advogado e tempo exigido (artigo 85, §2º, do CPC).

Recurso provido.

Des. Henrique Rodriguero Clavísio
Relator