

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DÉCIMA SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO**

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0807269-85.2024.8.19.0204

APELANTE: ITALO HENRIQUE RIBEIRO DA SILVA

APELADO 1: BANCO SANTANDER BRASIL S.A.

APELADO 2: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

APELADO 2: NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

RELATOR: DESEMBARGADOR CLEBER GHELFENSTEIN

CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS C/C DANOS MORAIS. PARTE AUTORA ALEGA QUE FORA VÍTIMA DE GOLPE BANCÁRIO, CARACTERIZADO POR LIGAÇÃO RECEBIDA SUPOSTAMENTE DE CENTRAL DE ATENDIMENTO DE UM DOS BANCOS RÉU, SUCEDIDA DE NOVA LIGAÇÃO, AGORA FEITA PELA PARTE AUTORA, E POSTERIORES TRANSFERÊNCIAS DE VALORES MEDIANTE PIX, REALIZADAS PELA PRÓPRIA PARTE AUTORA APÓS ORIENTAÇÃO RECEBIDA NA SEGUNDA LIGAÇÃO, PARA DESCONHECIDOS EM CONTAS NOS DEMAIS BANCOS RÉUS. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. IMPROCEDÊNCIA. APELO AUTURAL BUSCANDO A REFORMA DO JULGADO COM O CONSEQUENTE ACOLHIMENTO DOS SEUS PEDIDOS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS NA MODALIDADE PIX EFETIVADAS PELA PRÓPRIA PARTE AUTORA, DURANTE LIGAÇÃO SUSPEITA, PARA DESCONHECIDOS. AUSÊNCIA DE PRUDÊNCIA DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE PRODUÇÃO DE PROVA AUTURAL DE CONTRIBUIÇÃO DE QUALQUER DOS BANCOS RÉUS NA EXECUÇÃO DO GOLPE. INCIDÊNCIA DA ORIENTAÇÃO EXPRESSA NO VERBETE Nº 330 DA SÚMULA DE JURISPRUDÊNCIA PREDOMINANTE DESTA CORTE DE JUSTIÇA. ALEGADA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO NÃO CARACTERIZADA. JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ) E DESTA CORTE. DESPROVIMENTO.

1. Na espécie, discute-se sobre a responsabilidade civil dos bancos réus por suposta falha na

prestação de serviço aos seus clientes, especificamente quanto à garantia de sua segurança.

2. Conforme relatado pela própria em sua exordial, a parte autora alega ter sido vítima de golpe bancário.

2.1. Aduz que foi vítima do golpe do WhatsApp, onde o Instagram de uma amiga sua, restou clonado, sendo que o golpista entrou em contato consigo, como se sua amiga fosse, pois estava querendo fazer um investimento.

2.2. Em seguida, sem desconfiar que se tratava de golpe, a parte Autora transferiu o valor de R\$ 869,37 para o estelionatário para fazer o investimento e somente após, quando tentou continuar com a negociação verificou que havia caído em um golpe.

2.3. Passo seguinte, teria recebido mensagem via WhatsApp por um suposto atendente da central da 1ª Ré, solicitando a confirmação de realização do PIX, tendo sido orientado a ligar para outro número que lhe fora fornecido.

2.4. Narra que, ato contínuo, efetuou a ligação sugerida e que, durante a ligação telefônica, recebeu novas orientações de que, para efetuar o estorno do primeiro golpe deveria zerar a conta fazendo a transferência para a conta do 1º Réu.

2.5. Narra que, atendeu a solicitação do suposto funcionário efetuando a transferência, via PIX, do valor de R\$ 1.111,11 e R\$ 333,33 e R\$ 777,77 para o 3º Réu, somando um valor de R\$ 2.222,21.

2.6. Informa que somente após ter feito as transações, desconfiou se tratar de golpe.

3. Com efeito, a despeito da alegação de irregularidade das transações questionadas, procurando isentar-se da sua atuação, a parte autora não produziu mínima prova de falha na prestação do serviço pelos bancos réus.

3.1. Percebe-se que, ainda que seja caso de inversão *ope legis* do ônus da prova, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CPDC), incide, *in casu*, a orientação expressa no Verbete nº 330 da Súmula de Jurisprudência Predominante desta Corte de Justiça, segundo a qual os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o

autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.

3.2. Ao contrário, a parte autora, além de agir diretamente para a ocorrência do odioso golpe ao efetuar as transferências questionadas por orientação de suposto funcionário de banco durante ligação suspeita, não produziu prova da alegada contribuição de qualquer dos bancos réus na sua execução, nem de que os valores das transações impugnadas se mostravam atípicos em comparação ao seu perfil de correntista, ônus mínimo que lhe competia na forma do enunciado supramencionado. Jurisprudência do STJ.

3.3. Ausência de prova de que a parte autora seria presumidamente hipervulnerável, já que demonstrou conhecimento suficiente para a efetivação de transferências por meio de Pix, além de ter se comunicado em vários momentos por aplicativo de mensagens instantâneas (WhatsApp) com pessoa envolvida no golpe.

3.4. Alegada falha na prestação do serviço não caracterizada, improcedência que se impõe.

4. Desprovimento.

5. Majoração da verba honorária advocatícia sucumbencial em sede recursal.

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº **0807269-85.2024.8.19.0204**, na qual é apelante **ITALO HENRIQUE RIBEIRO DA SILVA** e são apelados **BANCO SANTANDER BRASIL S.A.**, **PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.** e **NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**,

Acordam os Desembargadores que compõem a Décima Segunda Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de seus votos, em conhecer do apelo e negar-lhe provimento, nos termos do voto do Exmo. Des. Relator.

VOTO DO RELATOR

De início, menciono que se encontram presentes os requisitos recursais de admissibilidade.

De início, esclareço que adoto integralmente a sentença às fls. 65 - 212503230, proferida pelo juízo do 3ª Vara Cível da Regional de Bangu da

Comarca da Capital, abaixo transcrita, que passa a fazer parte integrante do presente, nos termos do artigo 92, § 4º, do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça:

"Trata-se de ação indenizatória c/c obrigação de fazer, proposta por ITALO HENRIQUE RIBEIRO DA SILVA em face de NU PAGAMENTOS S.A., BANCO SANTANDER e PAGSEGURO INTERNET S/A.

Narra o autor possuir perfil na rede social Instagram. Alega que, acreditando que sua amiga o havia oferecido, através de mensagem na referida rede social, a possibilidade de investimento, realizou uma transferência PIX no valor de R\$ 869,37, conforme instruído. Afirma que quando tentou continuar com a negociação verificou que havia sido vítima de um golpe. Informa ter realizado o registro da ocorrência. Relata ter buscado resolver o problema administrativamente com a primeira ré, quando, logo após, recebeu mensagem via Whatsapp, dessa demandada, sendo instruído a realizar a transferência de todo o montante existente em sua conta para a demandada, a fim de que pudesse ter a quantia de R\$ 869,37 também estornada. Aduz ter realizado a transferência via PIX do valor de R\$ 2.222,21 à terceira ré, como orientado pelo suposto preposto da primeira demandada, contudo, após tal operação não conseguiu mais contato com o referido funcionário da primeira ré. Afirma ter realizado um novo registro de ocorrência, bem como ter buscado a resolução do problema com as rés, sem sucesso.

Assim requer: (i) o bloqueio das contas bancárias das rés com a finalidade de assegurar possível execução, (ii) a restituição da quantia de R\$ 3.091,58 a título de danos materiais, e (iii) o pagamento da quantia de R\$10.000,00 a título de danos morais.

A inicial veio instruída com documentos.

No Id 115844568, foi deferida a JG.

Devidamente citada, a primeira ré NU PAGAMENTOS S.A. apresentou contestação no Id 117667710, com documentos. Em defesa escrita, argui preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, afirma que o golpe sofrido pelo autor gira em torno de tratativas realizadas de forma consciente por esse, por meio do dispositivo previamente autorizado, bem como mediante aposição de senha pessoal e intransferível de sua titularidade. Alega que o autor confessa que voluntariamente fez contato e transferiu os valores para desconhecidos. Sustenta que o autor não definiu seu limite para transações, o que permitiu que estas fossem realizadas sem dificuldades. Aduz que, após o recebimento da contestação, a conta foi imediatamente bloqueada, contudo, não foi possível a recuperação dos valores por falta de saldo na conta recebedora. Requer o acolhimento da preliminar ou, caso ultrapassada, a improcedência dos pedidos autorais.

Devidamente citada, o segundo réu BANCO SANTANDER apresentou contestação no Id 119741401, com documentos. Em defesa escrita, a parte demandada argui as preliminares de ilegitimidade passiva, bem como de falta de interesse de agir. No mérito, alega que as operações efetivadas pela parte autora foram realizadas com a ciência inequívoca de que se tratava de transferências em nome e conta de uma pessoa terceira. Sustenta que a parte autora somente registrou a ocorrência meses depois, demonstrando sua falta de cautela. Aduz que, após conhecimento da contestação, tomou as medidas cabíveis, no entanto, não obteve na recuperação dos valores. Requer o acolhimento da preliminar ou, caso ultrapassada, a improcedência dos pedidos autorais.

Devidamente citada, a terceira ré PAGSEGURO INTERNET apresentou contestação no Id 122105129, com documentos. Em defesa escrita, a parte demandada argui preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, alega que a transação ocorreu no dia 08/01/2024, de modo que o recebimento se deu de forma instantânea e o valor recepcionado foi imediatamente movimentado pelo beneficiário por meio de transferência Pix. Afirma que, quando recebido a reclamação sobre a transação, a conta do beneficiário foi sinalizada e bloqueada, contudo, sem saldo. Requer o acolhimento da preliminar ou, caso ultrapassada, a improcedência dos pedidos autorais.

No Id 123209286, despacho, com a inversão do ônus da prova, bem como abertura de prova para manifestação da parte autora em réplica e das partes em provas.

No Id 127106534, réplica.

No Id 130679469, manifestação da parte autora, requerendo a produção de prova oral, consubstanciada no depoimento pessoal do gerente.

No Id 131364257, manifestação da primeira ré, informando não ter mais provas a produzir.

No Id 133342006, manifestação da terceira ré, informando não ter mais provas a produzir.

No Id 133397642, manifestação do segundo réu, requerendo a produção de prova oral, consubstanciada na oitiva da beneficiária da transação e oitiva da parte autora.

No Id 175282513, decisão saneadora, oportunidade na qual: foi indeferido o pedido de produção de prova oral requerida pelo segundo réu e pela parte autora; foi concedida a produção de prova documental suplementar.

No Id I177292873, petição do segundo réu, com pedido de reconsideração da decisão de Id 175282513.

No Id 207383459, decisão com declaração de encerramento da fase instrutória e abertura de prazo para as partes se manifestem em alegações finais.

No Id 208993708, alegações finais da parte autora.

No Id 210625366, alegações finais da primeira ré.

No Id 210983015, alegações finais do segundo réu.

No Id 211779121, alegações finais da terceira ré.

Os autos vieram conclusos.

É o Relatório. DECIDO.

Impõe-se o julgamento da lide, por ser desnecessária a produção de outras provas, estando o feito suficientemente instruído com os elementos necessários ao convencimento motivado dessa Julgadora.

Rejeito a preliminar de ausência de interesse de agir, porquanto a presente é útil, necessária e adequada ao pleito formulado em Juízo, estando presentes, assim, todas as vertentes da condição da ação questionada.

Em seguida, rechaço a pretensão de ilegitimidade passiva, já que em prestígio à teoria da asserção, a pertinência subjetiva com a lide deve ser analisada de acordo com as alegações da petição inicial, sendo certo que a violação ao direito subjetivo imputada pelo demandante tem estreita relação com os demandados.

Feita a análise das questões prévias, passo ao exame do mérito.

A presente questão versa sobre relação de consumo, pois a parte autora enquadra-se no conceito de consumidor descrito no art. 2º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e a parte ré no de fornecedor, nos termos do art. 3º, § 2º do mesmo diploma legal, pois aquela é a destinatária final do produto ofertado por esta.

Pela teoria do risco do empreendimento, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes dos seus negócios, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade decorre do simples fato de alguém se dispor a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços.

Compulsando os autos, tenho que a parte autora não se desincumbiu do ônus probatório que lhe incumbia, na esteira do

artigo 373, I do CPC, deixando de comprovar os fatos que embasam o seu direito, enquanto a parte ré, por sua vez, logrou êxito em acostar lastro de provas suficientes a desconstitui-lo, na forma do inciso II do mencionado dispositivo.

Vejamos.

A parte autora foi vítima de dois golpes. O primeiro, ao responder postagem do perfil de uma amiga na rede social Instagram, sendo instruído a realizar transação PIX para participar de investimento. O segundo, ao receber mensagens através do Whatsapp que seriam de um suposto funcionário da primeira ré, quando foi orientado a realizar novas transações PIX.

Em ambos os casos, noto que o autor confiou no interlocutor e realizou as transferências para terceira pessoa (Id 109881657, Id 109884126).

Nesse caminho, constato, pela própria narrativa autoral e pelas mensagens acostadas aos autos, que faltou ao demandante a diligência necessária na realização das transações.

No primeiro golpe, o autor realizou transferência bancária a terceiro desconhecido após responder a uma postagem de amiga em rede social, mesmo suspeitando da fraude, como se depreende do teor das mensagens trocadas com o fraudador. No caso, o autor não tomou os cuidados mínimos de verificação, como o contato direto com a suposta amiga por outro meio (Id 109881655).

Da mesma forma, no segundo episódio, o demandante efetuou transações a um terceiro estranho, acreditando estar em contato com funcionário da primeira ré, sem confirmar se o canal de atendimento utilizado era oficial, o que também denota ausência de cautela mínima esperada do consumidor médio.

Importante destacar que tais modalidades de golpe são amplamente divulgadas na mídia e nos próprios canais de comunicação das instituições financeiras e prestadoras de serviço, sendo pública e notória a orientação constante no sentido de não se realizar transferências sem confirmação de identidade e legitimidade.

Além disso, saliento que o autor não demonstrou que as transações realizadas destoam de sua habitualidade, elemento fundamental para se cogitar eventual falha na segurança da instituição bancária no sistema de detecção de transações atípicas.

Sobre o tema, destaco dois julgados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro:

0831758-57.2022.8.19.0205 – APELAÇÃO - Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 10/04/2025 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL)

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO INSTAGRAM CLONADO. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA VIA PIX REALIZADA EM FAVOR DE TERCEIRO, APÓS CONTATO COM SUPOSTA PESSOA QUE SE PASSAVA POR PRIMA DO AUTOR POR MEIO DO INSTAGRAM. PROPOSTA DE INVESTIMENTO EM MINERADORAS DE CRIPTOMOEDAS. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta pelo autor objetivando a reforma da sentença que julgou improcedente o pedido de restituição de valores e indenização por danos morais decorrentes de fraude praticada por terceiros em rede social. O recorrente alegou que foi vítima do chamado "golpe do Instagram clonado", realizando transferência via PIX para conta de terceiro, acreditando tratar-se de investimento legítimo em mineração de criptomoedas indicado por sua prima. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em saber se há responsabilidade das instituições financeiras pela falha na prestação do serviço no dever de segurança e prevenção a fraudes bancárias. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços financeiros (Súmula nº 297/STJ). Contudo, essa responsabilidade não é absoluta, admitindo excludentes, entre elas, a culpa exclusiva de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC). 4. No caso concreto, o golpe foi praticado fora do ambiente bancário, por meio de rede social, sem qualquer falha operacional ou sistêmica imputável às instituições financeiras. O próprio autor realizou a transferência voluntária dos valores, sem indícios de participação ou omissão dos bancos ou de seus prepostos na fraude. 5. A jurisprudência tem reconhecido que golpes dessa natureza configuram fortuito externo, rompendo o nexo de causalidade entre a atuação das instituições financeiras e o dano sofrido pela vítima. 6. Inexistência de dever de indenizar por danos materiais ou morais, diante da culpa exclusiva de terceiro. IV. DISPOSITIVO 7. Apelação cível conhecida e desprovida. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II. Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Apelação Cível nº 0800487-78.2023.8.19.0210, Des. Maria Celeste Pinto de Castro Jatahy, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 14.08.2024; TJRJ, Apelação Cível nº 0005648-82.2021.8.19.0207, Des. João Marcos de Castello Branco Fantinato, 14ª Câmara Cível, j. 14.03.2024; TJRJ, Apelação Cível nº 0805211-68.2022.8.19.0208, Des. Cesar Felipe Cury, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 02.05.2024.

0044544-46.2020.8.19.0203 – APELAÇÃO - Des(a). DENISE NICOLL SIMÕES - Julgamento: 07/11/2023 - QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 5ª CÂMARA

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. GOLPE DO WHATSAPP. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Autora que afirma ter sido vítima de golpe de falsa central de atendimento, com repasse voluntário do seu BBCode para terceiros através do whatsapp. Transações não reconhecidas. Documentos colacionados aos autos que demonstram que a Autora não teve os cuidados necessários em relação à sua conta. Ocorrência de culpa exclusiva da vítima. Artigo 14, §3º, inciso II do CDC. Reforma que se impõe. Precedentes desta Corte. PROVIMENTO DO RECURSO.

Assim, não há que se cogitar de fortuito interno das rés, pois a circunstância elide a responsabilidade objetiva do fornecedor, conforme artigo 14, §3º, II, do CDC.

Ante o exposto, nos termos do art. 487, I do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE o pedido e, na forma do artigo 85, §2º do CPC/2015, condeno a parte autora ao pagamento dos ônus sucumbenciais, fixados os honorários advocatícios em 10% sobre o valor da causa, observada a GJ de Id 115844568.

Certificados o trânsito em julgado, a inexistência de custas pendentes e a inércia das partes, dê-se baixa e remeta-se à Central de Arquivamento. P.I."

Apelação autoral às fls. 67 - 212716365, repisando seus argumentos iniciais, requerendo a reforma do julgado com a procedência dos pedidos, nos seguintes termos:

"(...)

1. Reconhecer a responsabilidade objetiva das Apeladas pela falha na prestação do serviço e pela ocorrência dos golpes;

2. Condenar as Apeladas, solidariamente, à restituição da quantia de R\$ 3.091,58 (três mil e noventa e um reais e cinquenta e oito centavos), a título de danos materiais, devidamente corrigida e acrescida de juros legais desde a data dos eventos danosos;

3. Condenar as Apeladas, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), ou outro valor que este D. Colegiado entenda como justo e razoável, devidamente corrigido e acrescido de juros legais desde a data da sentença;

4. Inverter o ônus da sucumbência, condenando as Apeladas ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, a serem fixados em patamar condizente com a complexidade da causa;

5. Condenação dos Apelados ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios. (...)"

Contrarrrazões do BANCO SANTANDER BRASIL S.A., PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A. e do NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, às fls. 70 – 220770688, às fls. 71 – 221476761 e às fls. 73 - 222534462, respectivamente, pugnando pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

Em verdade, a sentença não merece a reprimenda pretendida. Vejamos, objetivamente.

Na espécie, discute-se sobre a responsabilidade civil dos bancos réus por suposta falha na prestação de serviço aos seus clientes, especificamente quanto à garantia de sua segurança.

Após a instrução probatória, não restou comprovada a conduta ilícita imputada à parte ré.

Explico.

Conforme relatado pela própria em sua exordial, a parte autora alega ter sido vítima de golpe bancário.

Aduz que foi vítima do golpe do WhatsApp, onde o Instagram de uma amiga sua, restou clonado, sendo que o golpista entrou em contato consigo, como se sua amiga fosse, pois estava querendo fazer um investimento.

Em seguida, sem desconfiar que se tratava de golpe, a parte Autora transferiu o valor de R\$ 869,37 para o estelionatário para fazer o investimento e somente após, quando tentou continuar com a negociação verificou que havia caído em um golpe.

Passo seguinte, teria recebido mensagem via WhatsApp por um suposto atendente da central da 1ª Ré, NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, solicitando a confirmação da realização do PIX, tendo sido orientado a ligar para outro número que lhe fora fornecido.

Narra que, ato contínuo, efetuou a ligação sugerida e que, durante a ligação telefônica, recebeu novas orientações de que, para efetuar o estorno do primeiro golpe deveria zerar a conta fazendo a transferência para a conta do 1º Réu.

Narra que, atendeu a solicitação do suposto funcionário efetuando a transferência, via PIX, do valor de R\$ 1.111,11 e R\$ 333,33 e R\$ 777,77 para a 3º Réu, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A., somando um valor de R\$ 2.222,21.

Informa que somente após ter feito as transações, desconfiou se tratar de golpe.

Com efeito, é inegável que a relação ora discutida é de consumo, na qual ocupa a parte autora a posição de consumidora, parte mais fraca e vulnerável dessa relação jurídica, na forma do artigo 3º, § 2º, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CPDC, Lei Nacional nº 8.078/90).

Cabe ressaltar que a responsabilidade aqui tratada é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todos aqueles que se dispõem a exercer alguma atividade de fornecimento de bens e serviços respondem pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa, só podendo se eximir desta responsabilidade nos casos estritos do artigo 14, § 3º, da Lei Nacional nº 8.078/90.

As instituições financeiras rés são detentoras do sistema inerente às suas atividades, sendo responsáveis pelas eventuais falhas que acarretarem, como no caso de permitir transações bancárias atípicas em relação ao padrão de consumo dos seus consumidores mediante uso do respectivo aplicativo de telefone celular (smartphone), sem a observância das cautelas básicas e comuns que deveriam emanar de suas atividades.

A toda evidência, a despeito da alegação neste caso concreto de irregularidade das transações questionadas, procurando isentar-se da sua atuação, a parte autora não produziu mínima prova de falha na prestação do serviço pelos bancos réus.

Percebe-se que, ainda que seja caso de inversão *ope legis* do ônus da prova, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CPDC), incide, *in casu*, a orientação expressa no Verbete nº 330 da Súmula de Jurisprudência Predominante desta Corte de Justiça, segundo a qual os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito. É ver:

Verbetes nº 330 da Súmula de Jurisprudência Predominante do TJ/RJ:

Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.

Ao contrário, a parte autora, além de agir diretamente para a ocorrência do odioso golpe ao efetuar as transferências questionadas por orientação de suposto funcionário de banco durante ligação suspeita, não produziu prova da alegada contribuição de qualquer dos bancos réus na sua execução, nem de que os valores das transações impugnadas se mostravam atípicos em comparação ao seu perfil de correntista, ônus mínimo que lhe competia na forma do enunciado supramencionado.

As jurisprudências do STJ e desta Corte de Justiça alicerçam o presente posicionamento, conforme se depreende dos julgados abaixo proferidos em casos semelhantes, incluindo deste órgão fracionário:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO.

1. A utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ.

2. Recurso especial não provido.

(REsp nº 2.215.907/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1/9/2025, DJEN de 4/9/2025)

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. CONFIGURAÇÃO.

1. A controvérsia dos autos resume-se em definir se: (i) houve negativa de prestação jurisdicional; (ii) a instituição financeira é responsável por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, quando a operação foi realizada com o cartão original e senha pessoal do correntista, prática comumente conhecida como golpe do motoboy; (iii) a conduta da recorrente retrata hipótese de culpa exclusiva do consumidor; (iv) é possível a mitigação da responsabilidade da consumidora diante do seu estado de vulnerabilidade decorrente de tratamento médico.

2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a

aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.

3. O dano decorrente da prática fraudulenta nomeada como golpe do motoboy afigura-se diante da concorrência das seguintes causas: (i) o fornecimento do cartão magnético original e da senha pessoal ao estelionatário por parte do consumidor, bem como (ii) a inobservância do dever de segurança pela instituição financeira em alguma das etapas da prestação do serviço.

4. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e de verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor.

5. Na espécie, a recorrente, após ser convencida de que estava falando com representante do banco demandado, compartilhou seus dados bancários sigilosos, situação que deu ensejo à compra questionada. A operação fraudulenta consistiu em uma única compra, de modo parcelado, realizada em loja física, com a utilização do cartão da recorrente, após a inserção de sua senha pessoal, dentro dos limites pré-aprovados. Tal contexto afasta a deficiência na prestação do serviço por parte do banco e aponta para a culpa exclusiva da consumidora.

6. A vulnerabilidade da consumidora, que à época do ato fraudulento se encontrava em tratamento médico, não autoriza, isoladamente, a mitigação de sua responsabilidade quanto ao dever de cuidado de seus dados sigilosos e com o cartão de acesso à conta.

7. Recurso especial não provido.

(REsp n. 2.155.065/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 25/3/2025.)

0818807-98.2022.8.19.0021 - APELAÇÃO

Des(a). CLEBER GHELFENSTEIN - Julgamento: 18/12/2025 - Publicação: 07/01/2026 - DECIMA SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARTE AUTORA QUE ALEGA TER SIDO VÍTIMA DE FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. REALIZAÇÃO DE (02) DUAS TRANSFERÊNCIAS POR PIX. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELO DO BANCO RÉU. APLICA-SE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AO CASO DOS AUTOS, DE MODO QUE A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS É OBJETIVA E SOMENTE NÃO RESPONDERÁ PELA REPARAÇÃO DOS DANOS CAUSADOS SE PROVAR QUE, TENDO PRESTADO O SERVIÇO, O DEFEITO INEXISTE OU O FATO É EXCLUSIVO DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIROS. FATO DE TERCEIRO SÓ ROMPE O NEXO CAUSAL SE O FORTUITO FOR EXTERNO, OU SEJA, NÃO DECORRER DE ATIVIDADE NORMALMENTE DESENVOLVIDA PELO FORNECEDOR. SÚMULA Nº 479 DO STJ. CONTUDO, OS PRINCÍPIOS FACILITADORES DA DEFESA DO

CONSUMIDOR EM JUÍZO, NOTADAMENTE A INVERSÃO DO ONUS PROBANDI, NÃO DISPENSAM O CONSUMIDOR DE FAZER A PROVA MÍNIMA DO FATO CONSTITUTIVO DE SEU DIREITO, CONFORME SÚMULA N.º 330 DO TJRJ. NO MÉRITO, INFERE-SE DA ANÁLISE DOS AUTOS QUE NÃO HOUVE COMPROVAÇÃO DE QUALQUER CONDUTA ILÍCITA PRATICADA PELO BANCO RÉU. ALEGA A PARTE AUTORA TER RECEBIDO UMA LIGAÇÃO TELEFÔNICA DO NÚMERO CADASTRADO COMO SENDO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DO BANCO RÉU, ORA APELANTE, ACERCA DE TRANSAÇÕES SUSPEITAS EM SEU CARTÃO, SENDO ORIENTADA A PASSAR PARA O ATENDENTE DADOS DE SEGURANÇA SUPOSTAMENTE PARA CANCELAR TAIS TRANSAÇÕES. APÓS A REFERIDA LIGAÇÃO, COMO A PRÓPRIA AUTORA RELATOU EM SEDE POLICIAL, UM OUTRO NÚMERO, DIFERENTE DAQUELE CADASTRADO COMO CENTRAL DE ATENDIMENTO DO BANCO, ENTROU EM CONTATO POR APLICATIVO DE MENSAGEM SE PASSANDO POR UM FUNCIONÁRIO QUE TERIA ENVIADO UM QR CODE PARA QUE A AUTORA PUDESSE CONFIRMAR O CANCELAMENTO DAS SUPOSTAS TRANSAÇÕES SUSPEITAS. NESTE SENTIDO, TEM-SE QUE A PARTE AUTORA ATRAVÉS DE SEU APLICATIVO GEROU O CÓDIGO PARA HABILITAR O SEU ID EM OUTRO DISPOSITIVO E REPASSOU ESTE CÓDIGO PARA OS FRAUDADORES, POR DUAS VEZES, SEM NENHUMA INTERFERÊNCIA DO BANCO RÉU. SENDO ASSIM, TEM-SE QUE NÃO RESTOU EVIDENCIADA A EFETIVA FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PRATICADOS PELO BANCO RÉU, NÃO HAVENDO DEMONSTRAÇÃO DE QUE A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA TENHA DE FATO CONTRIBUÍDO PARA OS DANOS SOFRIDOS PELA AUTORA, QUE FOI VÍTIMA DE UMA FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS, AMPLAMENTE CONHECIDA COMO "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO", SEM QUALQUER PARTICIPAÇÃO DO BANCO RÉU, CARACTERIZANDO FORTUITO EXTERNO. INSTA REGISTRAR QUE, DE ACORDO COM O ENTENDIMENTO DO C. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, A UTILIZAÇÃO DE ARTIFÍCIOS POR TERCEIROS, POR MEIO DOS QUAIS OS CONSUMIDORES CEDEM AOS ESTELIONATÁRIOS OS SEUS DADOS PESSOAIS E BANCÁRIOS QUE POSSIBILITAM A CONCRETIZAÇÃO DA FRAUDE, CONSTITUI FORTUITO EXTERNO, QUE AFASTA A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (RESP N. 2.215.907/SP, RELATOR MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, JULGADO EM 1/9/2025, DJEN DE 4/9/2025). DESTA FORMA, INEXISTE PROVA DE QUALQUER PRÁTICA DE ATO ILÍCITO OU FALHA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇO QUE POSSA SER IMPUTADA AO BANCO RÉU. ADEMAIS, A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA COMPROVOU QUE AS TRANSFERÊNCIAS REALIZADAS POR PIX SE DERAM DENTRO DO LIMITE PERMITIDO E NÃO HOUVE DEMONSTRAÇÃO DE QUE TAIS TRANSAÇÕES, SENDO UMA NO VALOR DE R\$ 1.210,98 E OUTRA DE R\$ 1.789,99, DESTOAVAM DO PERFIL DE CONSUMO DA AUTORA, ESPECIALMENTE CONSIDERANDO QUE ELAS FORAM EFETIVADAS MEDIANTE DISPOSITIVO HABILITADO PELA AUTORA ATRAVÉS DE QR CODE DE FORMA SIMULTÂNEA, COMO SE CONSTATA DO HORÁRIO DAS MENSAGENS E DA SOLICITAÇÃO DAS OPERAÇÕES FINANCEIRAS APRESENTADA

NA CONTESTAÇÃO. SENDO ASSIM, RESTOU EVIDENTE QUE A FRAUDE FOI COMETIDA POR TERCEIROS, ESTRANHOS AOS AUTOS, E SEM QUALQUER RELAÇÃO COMPROVADA COM O RÉU, O QUE AFASTA A RESPONSABILIDADE CIVIL, POIS HOUE O ROMPIMENTO DO NEXO DE CAUSALIDADE ANTE O FORTUITO EXTERNO, NOS TERMOS DO QUE DISPÕE O ART. 14, § 3º, II, DO CDC. LOGO, TEM-SE QUE A PARTE AUTORA NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE COMPROVAR OS FATOS CONSTITUTIVOS DO SEU DIREITO, NOS TERMOS DO ARTIGO 373, INCISO I, DO CPC, RAZÃO PELA QUAL O PEDIDO AUTURAL DEVE SER JULGADO IMPROCEDENTE. JURISPRUDÊNCIA DESTE EG. TRIBUNAL DE JUSTIÇA. SENTENÇA QUE SE REFORMA. PROVIMENTO DO RECURSO.

0801799-83.2023.8.19.0212 - APELAÇÃO

Des(a). CLÁUDIA TELLES DE MENEZES - Julgamento: 15/07/2025 - QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação cível. Ação indenizatória. Autora vítima de um golpe iniciado por ligação telefônica e se estendido via whatsapp, em que, acreditando estar sendo auxiliada por preposto da instituição financeira ré para combater transações bancárias suspeitas, realizou cinco transferências para conta de terceiros, no valor total de R\$ 24.845,00. Pugna pelo ressarcimento dos valores indevidamente transferidos, além de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Recurso da autora que não merece acolhida. Consumidora que, por mera liberalidade, transferiu a quantia para terceiros, via aplicativo bancário, após utilizar-se de links enviados pelo fraudador. Depoimento pessoal da autora, tomado em sede de Audiência de Instrução e Julgamento, no qual afirma que realizou as transferências via PIX pelo aplicativo do Banco réu sem sequer conferir os destinatários das mesmas. Banco que não teve qualquer ingerência ou participação nos fatos narrados. Autora que deixou de adotar a cautela necessária antes de realizar as operações. Culpa exclusiva da parte autora. Hipótese de fortuito externo. Artigo 14, §3º, II do CDC. Precedentes deste Tribunal. Recurso desprovido.

0909436-13.2024.8.19.0001 - APELAÇÃO

Des(a). ANDRÉ LUIZ CIDRA - Julgamento: 03/07/2025 - VIGÉSIMA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. "GOLPE DO PIX". EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA REALIZADA PELO APLICATIVO MEDIANTE ORIENTAÇÃO DE FRAUDADOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CONFIGURADA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. FORTUITO EXTERNO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. PRECEDENTES DO STJ E DESTA CORTE. A parte autora, alega ter sido vítima de fraude eletrônica ao receber telefonema de suposto funcionário de instituição financeira, o qual a induziu a realizar operações por meio do aplicativo bancário, culminando na contratação de empréstimo consignado e na realização de transferência via PIX

a terceiro fraudador. A autora que forneceu voluntariamente informações bancárias a terceiro desconhecido, por meio de ligação telefônica. Na ausência de qualquer indício de que os dados bancários tenham sido indevidamente divulgados por preposto do banco, e demonstrada a efetiva intervenção exclusiva de terceiro fraudador, resta configurada a hipótese de fortuito externo, a afastar o nexo de causalidade necessário à responsabilização civil da instituição financeira. Sentença de improcedência que se mantém. Recurso desprovido.

0841208-83.2024.8.19.0001 - APELAÇÃO

Des(a). ANDRÉ LUIZ CIDRA - Julgamento: 26/02/2025 - VIGÉSIMA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. TRANSFERÊNCIA DE VALORES VIA PIX. FRAUDE BANCÁRIA CONHECIDA COMO GOLPE DO PIX. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA DEMANDANTE. DIALETICIDADE. PRELIMINAR DO BANCO RÉU REJEITADA. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA VIA PIX CONTESTADA PELA PARTE AUTORA. AUSÊNCIA DE FALHA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. À LUZ DOS AUTOS, A FRAUDE MATERIALIZOU-SE PORQUE A AUTORA, NAS SUAS PRÓPRIAS PALAVRAS DA PETIÇÃO INICIAL, DE MODO PRECIPITADO E INCORRENDO EM INDESCULPÁVEL DESÍDIA, REALIZOU UMA TRANSFERÊNCIA VIA PIX NO VALOR DE R\$278.870,00, APÓS ATENDER UMA LIGAÇÃO QUE ACREDITOU SER DA GERENTE DO BANCO RÉU, QUE INFORMOU UM DESVIO EM SUA CONTA, ONDE SERIA NECESSÁRIO UM DEPÓSITO NO VALOR ACIMA CITADO PARA CANCELAR O OCORRIDO. O CONSUMIDOR, AO EFETUAR PAGAMENTO VOLUNTÁRIO A UM TERCEIRO SEM AS DEVIDAS PRECAUÇÕES, ASSUMIU O RISCO PELOS DANOS DECORRENTES DA SUA CONDUTA. TAL FATO, ALIADO À AUSÊNCIA DE CAUTELA MÍNIMA, CONFIGURA CULPA EXCLUSIVA DA DEMANDANTE E DE TERCEIRO, EXCLUDENTE DA RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, NOS TERMOS DO ART. 14, § 3º, II, DO CDC. OUTROSSIM, O EVENTO EM QUESTÃO SE CARACTERIZA COMO FORTUITO EXTERNO, AFASTANDO QUALQUER RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ALÉM DISSO, DA ANÁLISE DOS AUTOS, VERIFICA-SE QUE O BANCO APELADO TOMOU AS PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS QUANDO NOTICIOU A PARTE AUTORA SOBRE A POSSIBILIDADE DE FRAUDE AO REALIZAR A TRANSFERÊNCIA VIA PIX. SENTENÇA QUE IMPRIMIU CORRETA SOLUÇÃO À LIDE, NÃO MERECENDO QUALQUER MODIFICAÇÃO POR ESTA CORTE. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

0803420-19.2023.8.19.0050 - APELAÇÃO

Des(a). MÔNICA MARIA COSTA DI PIERO - Julgamento: 18/02/2025 - PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE. TRANSFERÊNCIA VIA PIX PARA TERCEIRO DESCONHECIDO. CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA. ARTIGO 14, §3º, II, DO CDC. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1. Cuida-se de ação em que a parte autora busca (i) a restituição em dobro

do valor transferido e (ii) a condenação em dano moral, relatando, em síntese, que, no dia 23/08/2023, recebeu uma ligação de uma pessoa que se dizia funcionária do banco réu e que, após seguir a sua orientação, percebeu a realização de uma transação via pix para uma pessoa que desconhecia. 2. A sentença julgou improcedente o pedido, sendo alvo de inconformismo da parte autora, cuja tese recursal converge para existência de falha na prestação do serviço, responsabilizando o banco réu pela fraude perpetrada por terceiros. 3. Consigna-se que a relação é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que o Superior Tribunal de Justiça, por meio por meio da Súmula nº 297, determinou que são aplicáveis os dispositivos previstos no Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. 4. É certo que a teoria do risco do empreendimento foi adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, o qual estabeleceu a responsabilidade objetiva para todos os casos de acidente de consumo, quer decorrente do fato do produto (CDC, art. 12), quer do fato do serviço (CDC, art. 14). Tal teoria, no entanto, não traduz uma obrigação irrestrita de indenizar, vez que a responsabilidade só nasce quando há violação do dever jurídico de prestar o serviço de acordo com os ditames legais previstos no CDC. 5. Na hipótese, restou incontroverso que a parte autora foi vítima do "Golpe da falsa central de atendimento", relatando ela que, após receber uma ligação de uma pessoa que se dizia funcionária do banco réu, notou uma transferência via pix de R\$ 1.499,00 para uma pessoa que desconhecia, de quem não havia realizado nenhuma compra. 6. Assim, constatada tal ocorrência, cabe analisar a conduta das partes: a do consumidor, se procedeu com eventual falta de cuidado a ponto de fragilizar o seu sistema de proteção, a fim de se afastar a configuração da culpa exclusiva da vítima, e a do prestador de serviço, se houve falha do seu sistema interno de segurança, configurando falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor. 7. Compulsando os autos, observa-se do extrato bancário acostado que a parte autora efetua frequentemente pagamento via pix, inclusive em valor que não se distancia muito da quantia da transação impugnada. Note-se, ainda, a realização de apenas uma transação bancária e em valor não inteiro, o que se afasta do perfil das fraudes que são geralmente cometidas. 8. Desse modo, a operação fraudulenta em questão não foge da normalidade e nem extrapola o perfil bancário da parte autora, o que dificultou a detecção da irregularidade por parte da instituição bancária. 9. Bem de ver que a própria autora reconhece em seu recurso a sua ingenuidade ao baixar em seu celular, por orientação de terceira pessoa que se dizia funcionária do banco réu, o aplicativo Any Desk, se descuidando de sua senha e aplicativo. 10. Como se sabe, a despeito da responsabilidade objetiva das instituições bancárias, cabe também ao consumidor a adoção de cautelas de praxe, com a finalidade de se evitar a ocorrência de golpes, como no caso, que, seguindo orientação por telefone de pessoa desconhecida, baixou a parte autora aplicativo em seu celular, fragilizando o seu sistema de segurança. 11. Por outro lado, não se depreende das provas carreadas aos autos que o banco réu tenha

concorrido para a realização da fraude. 12. Nesse contexto, o conjunto probatório não evidencia falha do sistema de segurança da parte ré ou qualquer vazamento de informações da parte autora para terceiros, ausente, portanto, a falha na prestação do serviço. 13. Assim, tem-se configurada a culpa exclusiva da parte autora, elidida, portanto, a responsabilidade objetiva da parte ré, conforme o artigo 14, §3º, II, do CDC. Precedentes. 14. Desprovemento do recurso.

0009377-44.2021.8.19.0037 - APELAÇÃO

Des(a). FRANCISCO DE ASSIS PESSANHA FILHO - Julgamento: 31/07/2024 - DECIMA SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR. FORTUITO INTERNO. CONFIGURAÇÃO QUE DEPENDE DE FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DO FORNECEDOR. PRECEDENTES. AUTOR/APELANTE QUE RECEBEU LIGAÇÃO TELEFÔNICA SUPOSTAMENTE DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO RÉU. ORIENTAÇÃO PARA ENTRAR EM CONTATO VIA APLICATIVO DE MENSAGENS PARA EMISSÃO DE BOLETO. CARNÊ QUE NÃO DETALHA O ENDEREÇO DO CONSUMIDOR. PAGAMENTO REALIZADO VIA PIX. BENEFICIÁRIO PESSOA FÍSICA ESTRANHA À RELAÇÃO CONTRATUAL. PRÓPRIO AUTOR/APELANTE AFIRMA TER SUSPEITADO DE FRAUDE E AINDA ASSIM TER PROSSEGUIDO COM A NEGOCIAÇÃO E COM OS PAGAMENTOS. AUSÊNCIA DE TENTATIVA DE CONTATO PELOS MEIOS OFICIAIS DO RÉU/APELADO. INTERLOCUTOR FRAUDULENTO QUE APRESENTOU INFORMAÇÕES REFERENTES AO CONTRATO. ALERTAS DE FRAUDE NO SÍTIO ELETRÔNICO DO RÉU E AMPLAMENTE DIVULGADAS PELA MÍDIA. FORTES INDÍCIOS DE FRAUDE. CONSUMIDOR QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS DE PRAXE E, LAMENTAVELMENTE, FOI VÍTIMA DE GOLPE. CULPA EXCLUSIVA DO AUTOR/APELANTE. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 14, § 3º, II, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRECEDENTES. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N.º 330 DESTE EGRÉGIO TRIBUNAL. RECURSO DESPROVIDO.

(grifei)

Por oportuno, saliento a ausência de prova de que a parte autora seria presumidamente hipervulnerável, revelando, pois, inteligência suficiente para assimilar os diversos alertas emitidos pelas instituições financeiras sobre os cuidados para prevenção de fraudes e golpes, já que demonstrou conhecimento suficiente para a efetivação de transferências por meio de Pix, além de ter se comunicado em vários momentos por aplicativo de mensagens instantâneas (WhatsApp) com pessoa envolvida no golpe.

Não caracterizada, pois, a alegada falha na prestação do serviço, não resta alternativa senão a improcedência dos pedidos autorais.

Destarte, porquanto se examinou com perfeição os fatos e se aplicou corretamente o direito, a sentença não merece a reprimenda postulada.

Em arremate, respeitando a regra prevista no artigo 85, § 11, do CPC, impondo-se a majoração da verba honorária advocatícia sucumbencial em sede recursal, tenho por bem em majorá-la em 2% (dois por cento) sobre o valor atualizado da causa.

Sem mais considerações, voto pelo conhecimento do apelo e por seu desprovemento, bem como pela majoração da verba honorária advocatícia sucumbencial em sede recursal em 2% (dois por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

DESEMBARGADOR CLEBER GHELFENSTEIN
RELATOR