



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO
5ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0801266-74.2025.8.19.0206

3ª VARA CÍVEL REGIONAL DE SANTA CRUZ

APELANTE : ELAINE PESSOA DA SILVA

**APELADOS : CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.
E BANCO BRADESCO SA**

RELATORA : DESEMBARGADORA REGINA LUCIA PASSOS

D E C I S Ã O

Apelação Cível. Relação de Consumo. Ação Pelo Procedimento Comum. Alegação de fraude perpetrada por prepostos do réu. **Sentença de improcedência. Manutenção.** Falha na prestação do serviço não configurada. Estelionato praticado fora das dependências da instituição financeira. Constitui fato notório que as instituições financeiras não enviam prepostos para residência de clientes, a fim de realizar negócios. A configuração de culpa exclusiva da consumidora afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. A simples alegação de que o fraudador se passou por representante da instituição financeira não é suficiente para ensejar a responsabilidade do banco, quando não houver prova mínima da vinculação funcional entre eles e o consumidor tiver participado voluntária e conscientemente de toda a situação geradora de prejuízo. Autor que não se desincumbiu de comprovar os fatos constitutivos do seu direito a teor do que preceitua o art. 373, I, do CPC e **verbete sumular nº 330 deste Egrégio Tribunal.** Majoração dos honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §11, do CPC, com observância do art. 98





§3º, do mesmo diploma legal. **Jurisprudência e Precedentes Citados:** 0817701-31.2022.8.19.0206 - APELAÇÃO. Des(a). CRISTINA TEREZA GAULIA - Julgamento: 15/07/2025 - QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 5ª CÂMARA CÍVEL); 0828071-65.2023.8.19.0002 - APELAÇÃO. Des(a). SÔNIA DE FÁTIMA DIAS - Julgamento: 22/07/2025 - VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 23ª CÂMARA CÍVEL) e 0800679-71.2024.8.19.0017 - APELAÇÃO. Des(a). CRISTINA SERRA FEIJO - Julgamento: 19/08/2025 - VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 23ª CÂMARA CÍVEL). **DESPROVIMENTO DO RECURSO.**

Trata-se Ação pelo Procedimento Comum.

"Narrou a autora, em apertada síntese que em 08/01/2025, foi contatada por suposta funcionária do banco réu, que alegava haver valor a ser devolvido à autora. Após seguir as instruções fornecidas, a autora percebeu que fora induzida a realizar pagamento de boleto fraudulento no valor de R\$ 1.686,22, que envolvia empréstimo não contratado e o valor integral de seu benefício previdenciário recém-depositado."

A R. Sentença, id. 2020841572, julgou improcedente o pleito autoral, cuja parte dispositiva está assim redigida:

"Pelos fundamentos supra, na forma do art. 487, inciso I do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados pelo autor. Condeno a parte autora ao pagamento das custas/taxas e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da causa, ficando suspensa a exigibilidade, nos termos do artigo 98, § 3º, do CPC, em face da assistência judiciária gratuita deferida. P.I. Certificado o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se os autos."





Irresignada, a autora interpôs a apelação, 207263831, requerendo a reforma do julgado para ver julgado todos os pedidos formulados na inicial, reiterando os argumentos expendidos em sua inicial, mormente o de fraude perpetrada por supostos prepostos do réu.

Contrarrazões em prestígio do julgado, ids. 221951169 e 225443901, do primeiro e do segundo réu, respectivamente.

É o relatório. Passe-se a decidir.

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade recursal.

O recurso deve ser desprovido.

Inicialmente, deve-se ressaltar que a hipótese sob análise se trata de relação de consumo, eis que, de um lado, há a presença da apelante, a qual se amolda ao conceito de consumidor, consoante o art. 2º do CDC e, do outro lado, encontram-se os apelados na qualidade de fornecedor de serviços, nos termos do art. 3º do mesmo diploma legal.

Afora isso, tem-se o **enunciado nº 297 da Súmula de jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça**: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Impende consignar que, no caso dos autos, a prática de estelionato ocorreu fora do estabelecimento do demandado e totalmente fora de seu controle, sendo forçoso concluir que a autora não adotou as cautelas necessárias, forneceu dados pessoais que possibilitaram a perpetuação da fraude.



No caso em exame, a própria narrativa da autora evidencia que foram fornecidas informações sensíveis e adotados procedimentos que propiciaram a concretização do estelionato.

Muito embora seja louvável a preocupação em coibir práticas criminosas cada vez mais sofisticadas, não se pode olvidar que também ao consumidor incumbe o dever de cautela. Assim, o fornecimento voluntário de dados bancários a pessoas estranhas, sem a devida verificação de autenticidade, caracteriza conduta negligente apta a romper o nexo causal indispensável à responsabilização da instituição financeira.

Diante disso, demonstrada a ocorrência de fortuito externo e a inexistência de defeito na prestação do serviço, impõe-se a manutenção da sentença que julgou improcedentes os pedidos deduzidos na inicial.

Afinado neste diapasão se orienta a jurisprudência deste Egrégio Tribunal, *in verbis*:

"APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA REALIZADA POR TERCEIRO CLARAMENTE IDENTIFICADO NOS AUTOS. ACESSO À CONTA DO CONSUMIDOR MEDIANTE CELULAR E NOVA SENHA CADASTRADA PELO TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO CONFIGURADA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente pedido formulado em ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória. O autor alega ter sido vítima de fraude praticada por suposto consultor do banco, que lhe fora apresentado por seu filho, e que teria instalado aplicativo bancário em seu nome, cadastrado senha eletrônica e realizado movimentações financeiras indevidas, inclusive empréstimo e transferências via PIX. A sentença afastou o





responsabilidade da instituição financeira, sob fundamento de culpa exclusiva do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. A questão em discussão consiste em definir se há responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude praticada por terceiro, e se efetivamente na hipótese teria havido induzimento a erro pelo estelionatário ou se teriam ocorrido excludentes de responsabilidade. III. RAZÕES DE DECIDIR. Não há violação ao princípio da dialeticidade, pois o recorrente contrapõe-se adequadamente aos fundamentos da sentença, nos termos dos arts. 932, III, e 1.010, III, do CPC. Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento pacificado na Súmula nº 297 do STJ, que reconhece a incidência da legislação consumerista às instituições financeiras. Nas relações de consumo compete ao consumidor a prova dos fatos que compõem sua causa de pedir e ao fornecedor a prova de eventuais excludentes de responsabilidade. A análise probatória revela que o autor recebeu, em sua residência, o suposto preposto do banco, que lhe foi apresentado por seu filho, tendo aquele ainda comparecido espontaneamente à agência bancária e realizado, com sua participação ativa e direta, operações no caixa eletrônico com uso de nova senha e biometria. Restou caracterizada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, § 3º, II do CDC, ao permitir o consumidor que terceiro alheio à instituição financeira acessasse sua conta mediante uso de dados sensíveis e dispositivo próprio. A alegação de que o banco teria enviado representante a domicílio não encontra respaldo em indícios mínimos de verossimilhança ou em elementos de prova, sendo desarrazoada diante da dinâmica usual de atendimento bancário. Jurisprudência desta Corte confirma a inaplicabilidade da responsabilidade objetiva da instituição financeira em casos em que há rompimento do nexo de causalidade por conduta exclusiva do consumidor e de terceiro. IV. DISPOSITIVO E TESE, Recurso desprovido. Tese de julgamento: O banco não responde por fraude perpetrada por terceiro quando restar demonstrado que a vítima, de forma voluntária e imprudente, forneceu acesso a seus dados bancários e realizou operações diretamente, rompendo o nexo de





causalidade. A configuração de culpa exclusiva do consumidor afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. A simples alegação de que o fraudador se passou por representante da instituição financeira não é suficiente para ensejar a responsabilidade do banco, quando não houver prova mínima da vinculação funcional entre eles e o consumidor tiver participado voluntária e conscientemente de toda a situação geradora de prejuízo. É fato notório que os bancos não enviam seus prepostos às residências dos clientes para efetuar empréstimos ou outras operações bancárias, e mesmo as pessoas idosas tem conhecimento disto. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, arts. 932, III e 1.010, III. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 297; TJRJ, Súmula nº 330; Apelação Cível nº 0828619-48.2023.8.19.0210, Rel. Des. Renato Lima Charnaux Sertã, j. 03.07.2025; Apelação Cível nº 0909436-13.2024.8.19.0001, Rel. Des. André Luiz Cidra, j. 03.07.2023. (0817701-31.2022.8.19.0206 - APELAÇÃO. Des(a). CRISTINA TEREZA GAULIA - Julgamento: 15/07/2025 - QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 5ª CÂMARA CÍVEL)

"APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. GOLPE DO MOTOBOY. I. Caso em exame. Ação declaratória de inexistência de dívida c/c indenizatória por danos morais, alegando que foi vítima de golpe ao ser orientado a entregar seu cartão e sua senha ao portador do banco réu em razão de supostas compras realizadas em seu cartão. Sentença de procedência para: 1- Confirmar a tutela antecipada; 2- Condenar o réu à reparação dos danos sofridos pela parte autora no valor de R\$3.000,00, corrigidos monetariamente a partir da ciência da sentença; 3) Condenar o réu à restituição do valor de R\$3.800,00, devidamente corrigidos; 4) Declarar a inexistência do débito decorrentes das compras no cartão de crédito no valor de R\$5.600,10. Apelações de ambas as partes. II. Questão em discussão. A controvérsia consiste em analisar se





ocorreu caso fortuito externo. III. Razões de Decidir. A parte autora comprovou que é correntista do banco réu e narra que recebeu ligação de indivíduo, noticiando que foram realizadas diversas compras, inclusive em São Paulo, solicitando que o autor entregasse o cartão e a senha a um motoboy. Após proceder de acordo com as instruções, houve a utilização do cartão por terceiros, concluindo que havia sido vítima de um golpe. É incontroverso que o autor foi vítima de estelionatários, que efetuaram saques em sua conta corrente utilizando seus dados e cartões de débito/crédito. Verifica-se que o golpe sofrido pelo autor é conhecido como "golpe do motoboy" praticado por quadrilhas especializadas - modalidade de estelionato praticado já há algum tempo. Como regra geral, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco do empreendimento econômico ao qual se sujeita, nos termos do artigo 14, do CDC. Na hipótese, tem-se uma situação concreta em que ocorreu a prática de estelionato, transcorrido fora de agência da ré, e que causou, lamentavelmente, prejuízos à parte autora - tendo os meliantes se utilizado, arditamente, do nome da instituição financeira para aplicar o denominado "golpe do motoboy". Verifica-se que houve imprudência do autor ao confirmar seus dados a terceiros por telefone, realizando conduta diversa das normas de segurança que devem ser observadas pelos correntistas. Note-se que as informações fornecidas ou confirmadas via telefone, com a posterior entrega do cartão a terceiro desconhecido, foram determinantes para a consumação da fraude. Ao agir dessa forma, o autor violou o dever de guarda e vigilância no que concerne às informações de segurança de sua conta, devendo assumir os riscos de sua conduta, eis que tal foi determinante para ser vitimado pelo estelionato. Destaque-se que não há nexo de causalidade entre o comportamento que causou danos ao autor e a atividade desenvolvida pelo banco apelante e, por isso, inexistente o dever de restituir os valores relativos às transações contestadas, pois ocorreu verdadeiro fortuito externo, o que rompe o nexo de causalidade. A respeito do tema, há recente precedente do





Superior Tribunal de Justiça. Não há que se falar em responsabilidade objetiva do banco apelante, visto que o autor não se comportou com os devidos cuidados, de modo que à instituição bancária não se pode imputar o ônus pelo descuido do cliente. Rompido o nexo de causalidade, não há como imputar a responsabilidade ao réu responsabilidade pelos danos decorrentes do fato. As razões expostas para fundamentar a procedência do recurso da parte ré tornam prejudicado o recurso do autor. III. Dispositivos e Tese Recurso da parte ré provido para, reformando a sentença, julgar improcedentes os pedidos contidos na ação e condenar a parte autora ao pagamento das custas judiciais e honorários no percentual de 10% sobre o valor da causa, observada a suspensão de exigibilidade em razão da gratuidade de justiça deferida. Sem honorários recursais. Recurso da parte autora prejudicado. (0828071-65.2023.8.19.0002 - APELAÇÃO. Des(a). SÔNIA DE FÁTIMA DIAS - Julgamento: 22/07/2025 - VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 23ª CÂMARA CÍVEL)

"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE NULIDADE DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAL E MATERIAL. REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO. BIOMETRIA FACIAL. FORTUITO EXTERNO. RECURSO PROVIDO. I - CASO EM EXAME. 1. Apelação cível que pretende a reforma da sentença que julgou procedentes os pedidos para determinar a suspensão dos descontos, evitar a negativação do nome da autora e condenou o banco réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$5.000,00. II - QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 2. A controvérsia dos autos diz respeito à regularidade da contratação do empréstimo consignado e à existência de dano moral indenizável. Valor do empréstimo que foi depositado na conta da autora. III - RAZÕES DE DECIDIR. 3. Contrato foi celebrado por meio digital, com fornecimento de dados pessoais da apelada para fim de desconto consignado junto ao INSS e firmado por meio de biometria facial com dados da captura. Validade da contratação. 4. **Extrai-se dos autos, que a autora foi**





supostamente vítima de terceiros estelionatários sem qualquer ligação ou ingerência da instituição financeira, eximindo-a de responsabilidade civil, enquadrando-se no caso de fortuito externo. 5. Apelada que não apresentou as provas constitutivas de seu direito, não se desincumbindo do ônus que lhe pertence. IV - DISPOSITIVO. Recurso a que se dá provimento. '. Dispositivos relevantes citados: TJRJ, Súmula 330. Jurisprudência relevante citada: TJRJ Apelação nº 0002198-83.2020.8.19.0008 - APELAÇÃO. Des(a). VITOR MARCELO ARANHA AFONSO RODRIGUES, DECIMA NONA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, j.: 27/06/2025. (0800679-71.2024.8.19.0017 - APELAÇÃO. Des(a). CRISTINA SERRA FEIJO - Julgamento: 19/08/2025 - VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 23ª CÂMARA CÍVEL)

Assim, forçoso concluir que a demandante, não comprovou os fatos constitutivos do seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC, sendo certo que isso era ônus que lhe competia, mesmo em se tratando de relação consumerista, não está o consumidor isento de dito ônus.

É nesse sentido o enunciado sumular nº 330 deste Tribunal:

Enunciado nº 330: "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".

Por derradeiro cabe majorar os honorários de sucumbência, nos termos do art. 85, §11, do CPC, passando para 12% (doze por cento), observada a gratuidade de justiça deferida.

Por tais razões e fundamentos, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO**, com majoração dos honorários de





sucumbência, nos termos do art. 85, §11, do CPC, passando para 12% (doze por cento), observada a gratuidade de justiça deferida.

Rio de Janeiro, na data da assinatura.

DESEMBARGADORA REGINA LUCIA PASSOS
RELATORA

