



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000069218

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000358-03.2025.8.26.0638, da Comarca de Tupi Paulista, em que é apelante/apelada CARINA TENORIO LOPES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados/apelantes PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Em julgamento estendido, nos termos do artigo 942 do CPC, por maioria de votos, negaram provimento ao recurso, vencidos a 2º Desembargadora, que declara voto contrário, e o 4º Desembargador.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), FRANCISCO GIAQUINTO, NELSON JORGE JÚNIOR E SIMÕES DE ALMEIDA.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº: 1000358-03.2025.8.26.0638

APELANTE: CARINA TENORIO LOPES

**APELADOS: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.
e OUTRA**

COMARCA: TUPI PAULISTA

JUIZ(A): MAIARA LEITE CARDOSO KRAVCHYCHYN

VOTO Nº 10.850

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c.c. indenização por danos materiais e morais. Fraude bancária. Falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Insurgência da requerente. PRELIMINAR, em contrarrazões, de violação à regra da dialeticidade recursal. Não ocorrência. Requerente que suficientemente indica a razões de fato e de direito que, no abstrato, sustêm a pretensão recursal. Atendimento o disposto no art. 1.010, III, do Código de Processo Civil. MÉRITO. Requerente que, enleada em narrativa fraudadora, realizou, por mão própria e com a apresentação de credenciais válidas, as operações impugnadas. Conduta imprudente da demandante, que impulsionou, com exclusividade, o desponstar do evento danoso. Inexigibilidade de conduta apta a impedir o ilícito, por parte das requeridas. Ausência de falha na prestação dos serviços bancários ofertados. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 431/437, que julgou “[...] *IMPROCEDENTE* o pedido formulado na inicial, e extingo o feito, com resolução de mérito, na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Civil. Revogo, por conseguinte, a liminar concedida. Sucumbente, arcará a parte autora com as custas e despesas processuais, e honorários advocatícios que ora fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa. Sublinho que, pela concessão do benefício de gratuidade, a exigibilidade das verbas de sucumbência ficará suspensa enquanto durar o estado de miserabilidade, nos termos do disposto no artigo 98, §§ 2º e 3º, do Código de Processo Civil” (fls. 437),

Recorre a requerente (fls. 441/460), aduzindo que a fraude contra si perpetrada se deu em ambiente eletrônico mantido pelas requeridas, o que atrai a estas responsabilidade pelo ilícito, estando caracterizado fortuito interno. Assinala à obrigação das requeridas em obstar quaisquer operações, via *pix*, cujas características denotassem possível fraude. Caça amparo normativo e jurisprudencial. Requer a reforma do julgado.

Contrarrazões a fls. 464/472 e 473/498, suscitando ambas as requeridas violação à dialeticidade recursal. No mérito, batem-se pela manutenção da sentença recorrida.

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, conheço do recurso interposto, pois tempestivo, prescindido o recolhimento do preparo recursal, pois beneficiária da gratuidade de trâmite a recorrente (fls. 119).

Repilo a preliminar de violação à dialeticidade recursal.

A dialeticidade recursal “[...] *é regra do processo, que pode ser definida como o ônus de impugnação que permeia o ato de interposição dos recursos, caracterizada pela necessidade de oferecimento de razões recursais que desenvolvam ataque específico, pertinente, atual, claro e coerente ao(s) fundamento(s) lançado(s) para equacionamento das questões de fato ou de direito no eixo lógico da decisão, com potencial para, caso acolhida a irresignação, alteração do dispositivo, a despeito da ausência de impugnação a todos os fundamentos do 'decisum'*” (MAGALHÃES JÚNIOR, Alexandre Alberto de Azevedo. *Dialeticidade dos recursos:*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a impugnação específica dos fundamentos da decisão, São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025, p. 361).

Consequente, por razão da dialeticidade recursal, “[...] *compete ao apelante contextualizar a situação, expondo as razões de fato e de direito, bem como os motivos pelos quais pede a reforma ou a decretação de nulidade da decisão e o respectivo pedido de nova decisão. O apelante deverá demonstrar os vícios da decisão [...] demarcando inclusive a extensão do exame pelo tribunal [...]*” (GAJARDONI, Fernando da Fonseca et al. *Comentários ao Código de Processo Civil*, 5 ed., Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 1.525).

Do conceito de introito, todavia, extrai-se já a compreensão de que não necessária a impugnação a todos os fundamentos da decisão recorrida, razão pela qual mesmo “*a reprodução na apelação das razões já deduzidas na contestação não determina a negativa de conhecimento do recurso, especialmente quando as razões ali esposadas são suficientes à demonstração do interesse pela reforma da sentença*” (STJ, REsp n. 604.548/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 2/12/2004, DJ de 17/12/2004, p. 536).

Aqui, o recurso aviado pela requerente satisfaz os requisitos processuais legais, pois adequadamente acena à fração do título judicial cuja revisão intenta, enfeixada a insurgência a razões de fato e de direito que, no abstrato, sustêm-lhe, de modo a atender suficientemente ao disposto no art. 1.010, III, do Código de Processo Civil, em observância bastante à dialeticidade recursal.

No mérito, todavia, o recurso soçobra.

Narrou a requerente que, “[...] *no dia 12 de Dezembro de 2024, recebeu ligação do número (18) 99680-9404, através de um representante da requerida Nubank, afirmando que foram realizadas transações suspeitas em sua conta bancária. Essa ligação durou por 56 min. Iniciando às 10:01min. Este então representante legal da requerida Nubank, orientou a vítima à acessar ao aplicativo bancário, onde verificou que não havia nenhuma compra indevida, mas continuou conversando com a suposta atendente que à induziu a realizar*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

algumas operações no aplicativo da requerida. Realizadas as transações, vítima foi orientada a acessar o aplicativo do Banco Pagbank, onde também seguindo as orientações, realizou operações neste aplicativo” (fls. 3).

Os fatos sobreditos tornaram-se incontestados, havendo contenda, tão somente, quanto à possibilidade de responsabilização das requeridas, pelo ocorrido.

À hipótese *sub judice* são aplicáveis as disposições do Código de Defesa Consumidor, pois, sem dúvida, a autora constitui-se consumidora, nos exatos termos do art. 2º, *caput*, do diploma legal, sendo destinatária final do serviço bancário ofertado pelas requeridas.

De outro lado, as requeridas enquadram-se na definição legal de fornecedoras, consoante o disposto art. 3º, *caput*, do mesmo diploma, uma vez que se organizam empresarialmente para a oferta de serviços financeiros no mercado de consumo.

Cabe lembrar, também, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Assim, a relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade das requeridas independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, escusando-se do dever de indenizar apenas se demonstrada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do §3º do dispositivo sobredito.

O cerne da controvérsia reside, então, em esquadrihar se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva da consumidora, de terceiro ou de falha na prestação de serviços das requeridas.

Da narração dos fatos contidos na petição inicial, verifica-se que a requerente foi vítima de estelionato, a partir de contato com terceiros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que a enlearam em narrativa falseada, levando-a a realizar as operações impugnadas.

De se ter, pois, que a parte requerente seguiu curso por entre todos os comandos dos fraudadores, adotando condutas incautas sem as quais não frutificaria a empreitada criminosa —afinal, se tivessem os fraudadores já elementos suficientes à prática do crime, sem o concurso da parte autora, nunca se teriam lançado à laboriosa maquinação de falsear atendimento e contatar o correntista, bastando-lhes a direta realização de transações quaisquer.

Mais, a parte requerente, por mão própria, valendo-se de seu próprio acesso aos aplicativos bancários, por intermédio de credenciais válidas e em aparelho habilitado, realizou as operações todas objeto da contenda, como bem pontou o juízo, na origem (fls. 435).

Ora, por mais que se revista de inegável melifluidade a narrativa criada pelos fraudadores, no curso de sua atividade desviante, vai por além do razoável imaginar que lhes seja tamanho o poder de persuasão a ponto de tolher a parte requerente de cuidados que lhe eram minimamente exigíveis, quando se viu faceada por ordem de celebração de contratos e transferência de valores a terceiro que desconhecia.

À lembrança, no ponto, o fato de que é o cliente o guardião da senha e dos demais elementos de segurança, de uso pessoal e intransferível, sistema que, bem utilizado, garante muito boa segurança de acesso ao serviço, porém facilmente é derruído, se age com descautela o usuário.

Ao desatentar a tais deveres de cuidado, agindo de forma manifestamente imprudente, inegavelmente impulsionou a requerente, com exclusividade, o despontar do evento danoso.

Na passada, nada se poderia exigir das requeridas, para fins de impedimento das operações, pois, como já mencionado, deram-se pela própria correntista, por meio de válidas credenciais de acesso e em aparelho aparentemente habilitado para tais fins, sem que havidos indícios quaisquer de que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

agiram os prepostos das requeridas de forma desidiosa, por certo não lhes sendo exigível a perquirição, cliente a cliente, das razões pelas quais promove tal ou qual transação bancária.

É dizer, se atendidos os mecanismos de segurança dos produtos bancários, com a apresentação de credenciais de acesso, em equipamento validado, nada há mais que possam os prepostos das requeridas exigir.

Descabido afirmar, na passada, que agiram negligentemente as requeridas ao não se terem valido do denominado “Mecanismo Especial de Devolução”, que é admitido apenas se existir “[...] *a fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude*” (art. 41-B, I, da Resolução BACEN de nº 1/2020), o que se não dá na hipótese presente, em que a requerente realizou, por mão própria e por aparelho devidamente habilitado, a operação financeira, uma operação, portanto, formalmente legítima.

Assim, no sumário, não se constata, dos fatos expostos, falha na segurança do serviço prestado pelas requeridas, pois as operações decorreram da falsa percepção da realidade pela própria cliente, levada à prática de transferências financeiras temerárias pela ação exclusiva dos estelionatários.

Em tom símile:

“APELAÇÃO - Ação indenização por danos materiais e morais – Golpe do pix – Mensagem recebida pelo autor por whatsapp, de terceiro se passando por gerente do banco, ofertando mudança de seguimento mediante transferência de dinheiro – Sentença de improcedência - Pretensão de reforma – Descabimento – Ausência de falha na prestação do serviço - Apelante efetuou transferência por pix para conta de sua titularidade em outra instituição financeira e, posteriormente, efetuou transferências a terceira pessoa, deixando de agir com a cautela de confirmar a procedência das mensagens e informações repassadas – Excludente de responsabilidade – Culpa exclusiva da vítima - Art. 14, §3º, II, do CDC – Sentença mantida – Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1022124-17.2024.8.26.0002; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2025; Data de Registro: 11/06/2025, destaque nosso.)

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.

RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA. I. Caso em Exame: Reparação de danos morais e materiais. Vítima do 'Golpe do Pix'. Fraude. Oferta efetuada por terceiro desconhecido, via whatsapp. II. Questão em Discussão: Responsabilidade das instituições financeiras pela fraude praticada por terceiro. Alegação de culpa exclusiva da vítima. III. Razões de Decidir: Ausência de participação dos réus na negociação fraudulenta. Conduta da autora foi causa exclusiva do dano. Pagamento de 'Seguro de Crédito' efetuado em favor de terceiros estranhos ao feito. Conduta da vítima que exclui responsabilidade das instituições financeiras. IV. Dispositivo e Tese: Recurso não provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco não se aplica na ausência de nexos causal. 2. A culpa exclusiva da vítima afasta a responsabilização do fornecedor de serviços.” (TJSP; Apelação Cível 1019649-04.2024.8.26.0224; Relator (a): Claudia Sarmiento Monteleone; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/02/2025; Data de Registro: 18/02/2025, destaque nosso.)

Era caso, pois, de improcedência, tal qual se deu na origem.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO** provimento ao recurso, majorando a 12% sobre o valor atualizado da causa os honorários advocatícios devidos aos causídicos das requeridas, na forma do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ficam prequestionadas as matérias alegadas, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

Márcio Teixeira Laranjo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 48317
APEL.N°: 1000358-03.2025.8.26.0638
COMARCA: TUPI PAULISTA
APTE.: CARINA TENORIO LOPES (JUSTIÇA GRATUITA)
APDO.: NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO
APDO.: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO

Ousei, com a devida vênia, divergir em parte do voto do entendimento adotado pela douta maioria da Turma Julgadora, que negou provimento ao recurso da autora; pois, pelo meu voto, **dava-lhe provimento em parte.**

Trata-se de ação com pedido de indenização por dano material e por dano moral, na qual a autora narra ter sido vítima de fraude que lhe trouxe grande prejuízo financeiro.

Afirma, em sua petição inicial, que, em 12.12.2024, recebeu ligação telefônica de terceiro que se passou por funcionário do réu Nubank, informando sobre supostas transações suspeitas em sua conta.

Relata que, seguindo orientações do fraudador, foi induzida a acessar os aplicativos dos réus e a realizar operações bancárias, consistentes na contratação de empréstimo e conversão de limite de cartão de crédito em saldo junto ao Nubank, totalizando R\$4.145,09, com imediata transferência desses valores para conta de sua titularidade mantida no réu PagBank, a partir da qual foram realizadas, em sequência, três transferências em favor de terceiro desconhecido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A narrativa inicial é corroborada pelos documentos juntados, especialmente o boletim de ocorrência registrado acerca dos fatos (fls.29-30), extratos bancários (fls.43-45), comprovantes de transferência de valores (fls.46-51), protocolos de atendimentos (fls.52-81).

No caso, **todas as operações contestadas foram realizadas no mesmo dia**, observando-se, em relação ao réu Nubank, a contratação de atípico empréstimo e a conversão de limite de cartão em saldo em valores incompatíveis com o histórico da consumidora, seguidas de imediata transferência dos recursos, ainda que para conta de sua titularidade mantida junto ao réu PagBank.

Na sequência, já no ambiente deste último, foram realizadas três transferências sucessivas de valores que destoam do perfil da consumidora, culminando no rápido esvaziamento da conta da autora em favor de terceiro, com quem não se verificou já ter a cliente mantido relação anterior.

Nesse contexto, em ambos os cenários – tanto na liberação do crédito junto ao réu Nubank quanto na posterior movimentação dos valores no ambiente do réu PagBank – **verifica-se atuação fora do padrão da consumidora**, com rápida saída dos recursos e transferências sucessivas a terceiro estranho à relação contratual, circunstâncias que, analisadas em conjunto, apontam claramente para a ocorrência de fraude.

E cabia aos réus disponibilizar, em seus sistemas, mecanismos de alerta ou de bloqueio para transações suspeitas, sobretudo considerando-se a automação do atendimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O monitoramento das transações bancárias é providência inerente à atividade bancária, estando compreendida em seus riscos.

Isto porque: **(i)** aos bancos, incumbe a guarda e a vigilância dos valores neles depositados; **(ii)** as instituições bancárias, com o intuito de captar clientela, disponibilizam tecnologias para a realização de transações à distância. Evidente, portanto, que devem prover essas tecnologias com mecanismos de segurança compatíveis com a necessidade de conferência de autenticidade e idoneidade da transação; **(iii)** diversos diplomas normativos, como a legislação atinente aos crimes de lavagem de capitais, impõem às instituições financeiras tal monitoramento, de maneira que não lhes é estranha a obrigação de vigilância sobre as operações bancárias.

Assim, a elaboração de um perfil de correntista, longe de significar uma *curatela* sobre os correntistas, é impositiva e constitui relevante ferramenta de prevenção de riscos e de ilicitudes no âmbito da atividade bancária.

Fica, portanto, evidente a falha na prestação dos serviços bancários, diante da ausência de segurança que a consumidora poderia deles razoavelmente esperar (CDC, art. 14, §1º).

Trata-se de providências que deveriam ter sido adotadas pelos réus, pois relacionadas ao dever de guarda e custódia do patrimônio dos correntistas, inerente à atividade financeira.

No caso, a autora foi vítima de fraude bancária, sendo certo que a fraude bancária decorrente de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade, inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (destacamos).

A esse respeito, o seguinte precedente do Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC, art. 543-C):

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011).

E em que pese as instituições financeiras aleguem inexistir responsabilidade da sua parte pelas operações que se realizam mediante a utilização de senha,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não é esse o entendimento que vem sendo adotado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito.

2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022.

3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy.

4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.

5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes.

6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.

7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes.

8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.

10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022; destaques nossos).

Como se observa, **o fato de as operações se realizarem com senha, por si só, não exime os bancos da sua responsabilidade**, pois existe para estes *"O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores"*, ensejando a sua responsabilidade *"pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país"* (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra **Nancy Andrichi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Dessa forma, em decorrência da sua responsabilidade objetiva (Código Civil, art.927, par.único; CDC, art. 14), o fato de os réus também terem sido vítimas de uma fraude não os exime do dever de indenizar terceiros de boa-fé que sofreram prejuízo.

E uma vez concluindo que houve defeito na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação do serviço, foi o mau funcionamento na segurança da liberação das operações que possibilitou, de forma definitiva, que a fraude operasse seus efeitos, de modo que não se verifica hipótese de culpa concorrente.

Por qualquer ótica que se adote - causalidade adequada ou causalidade direta -, foi a falha no sistema de segurança bancário que propiciou a consumação das fraudes, pois, repita-se, tal falha não impossibilitou a consumação de operações **que manifestamente diferiam do padrão até então adotado** (contratação de crédito fora do perfil da consumidora e transferências sucessivas em valores incompatíveis com seu histórico financeiro, culminando no rápido esvaziamento da conta em favor de terceiro desconhecido).

Tivesse sido constatado pelos bancos que as operações - consideradas em sua espécie, valor e periodicidade - não eram compatíveis com o padrão de consumo da correntista, os prejuízos eventualmente verificados seriam substancialmente inferiores.

Nessa ordem de ideias, comprovada a conduta, o dano e o nexos causal, e não demonstrada a ocorrência de uma das excludentes previstas pelo parágrafo 3º, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, deve ser reconhecida a inexigibilidade dos débitos impugnados, bem como devem os réus responder pela falha na prestação de seus serviços e indenizar a parte autora pelos danos experimentados.

Ademais, no presente caso, ficou configurado o dano moral, porque houve a privação indevida de valores expressivos suportada pela autora.

Evidente, assim, o grau de transtorno



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

experimentado pela autora, atingidos sua tranquilidade e seu mínimo existencial, aspectos que caracterizam desdobramentos de seu direito de personalidade e de sua dignidade humana.

Como já decidiu o Eg. Superior Tribunal de Justiça no julgamento de caso análogo, diante das circunstâncias destacadas, há **"inegável violação à segurança legitimamente esperada pelo consumidor, que, além de ter seu patrimônio subtraído indevidamente, viu frustradas as tentativas de resolução extrajudicial da questão, conforme expressamente reconhecido pelas instâncias ordinárias, que, não obstante, afastaram a pretensão condenatória no ponto"** (AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Rel. p/ Acórdão Ministro **MARCO BUZZI**, QUARTA TURMA, julgado em 15/10/2015, DJe 17/12/2015).

Em relação à reparação pecuniária, embora a lei não traga parâmetros que possam ser utilizados na fixação do *quantum* indenizatório, o valor deve ser fixado em termos razoáveis, para que não configure enriquecimento indevido da parte indenizada, tampouco avilte o sofrimento por ela suportado.

Na hipótese em exame, dadas as circunstâncias concretas do caso e as partes nele envolvidas, o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se adequado para compensar o dano moral experimentado pela autora, além de consentâneo com o patamar adotado por esta Colenda 13ª Câmara de Direito Privado em vários outros casos análogos, já julgados.

No que tange aos valores a serem restituídos à autora, embora caracterizada a falha na prestação do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviço, não ficou comprovada violação à boa-fé objetiva por parte dos réus, circunstância que não decorre automaticamente do reconhecimento da responsabilidade objetiva, razão pela qual a restituição deve ocorrer de forma simples.

Diante de todo o exposto, **pelo meu voto, dava provimento parcial** ao recurso, para julgar procedente em parte os pedidos deduzidos na petição inicial, a fim de: **(i)** declarar a inexigibilidade dos débitos oriundos das operações impugnadas; **(ii)** condenar os réus à restituição simples dos valores efetivamente despendidos pela autora em razão das operações; bem como condenar os réus ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) à autora, acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a citação (responsabilidade contratual) e de correção monetária, a partir da data deste arbitramento (Súmula 362, STJ), pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça.

Vencidos, arcariam os réus com o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixava em 15% sobre o valor da condenação.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA

2ª Desembargadora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	9	Acórdãos Eletrônicos	Márcio Teixeira Laranjo	2EEAB7BE
10	18	Declarações de Votos	Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca	2EEE4299

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1000358-03.2025.8.26.0638 e o código de confirmação da tabela acima.