



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000088825

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000571-94.2025.8.26.0157, da Comarca de Cubatão, em que é apelante RUBENS CASSIANO DE LIMA FONSECA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE DAVID MALFATTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000571-94.2025.8.26.0157

APELANTE: RUBENS CASSIANO DE LIMA FONSECA

APELADO: NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ORIGEM: 3ª VARA DO FORO DE CUBATÃO

VOTO Nº 18.658

AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PROVIDA.

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALOR A TERCEIRO FRAUDADOR. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. *Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso do autor. **Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso.** Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Fraude bancária envolvendo transferência via PIX para conta de terceiros fraudadores, a qual foi criada e mantida pela instituição ré sem observância das normas do Banco Central. Configuração de fortuito interno, decorrente de falha na prestação de serviço, por negligência na abertura e manutenção da conta utilizada para recebimento dos valores. Ré que não demonstrou a observância das normas do BACEN na abertura de conta e suas movimentações. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC. Inexistência de culpa exclusiva da vítima. Omissão na adoção de medidas eficazes de segurança e no cumprimento do Mecanismo Especial de Devolução. Quadro probatório que, também, fazia incidir a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Falha no Mecanismo Especial de Devolução. Precedentes da Turma Julgadora. **Segundo, acolhe-se a reparação dos danos materiais.** Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior. Devolução do valor transferido ao terceiro fraudador determinado. **E terceiro, rejeita-se a reparação dos danos morais.** Apesar de reconhecida a falha na prestação dos serviços da ré, não restou demonstrada a configuração de danos morais passíveis de indenização. Autor que demonstrou minimamente de que forma a situação narrada teria apresentado repercussão extrapatrimonial. Ademais, a ação nº 1000570-12.2025.8.26.0157, ajuizada em face de outra instituição bancária, apresentava a mesma causa de pedir, não tendo o autor individualizado os fatos, sendo certo que ambos os golpes apresentavam a mesma narrativa. **Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau.***

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória movida por **RUBENS CASSIANO DE LIMA FONSECA** em face de **NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**.

A r. sentença (fls. 247/258) julgou **improcedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: “No caso em tela, restou comprovado que não houve defeito no serviço e que houve culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. Quanto à ausência de defeito no serviço, restou comprovado que não houve defeito no serviço bancário. Embora as telas sistêmicas não possuam, por si sós, plena força probatória, é admissível sua utilização como prova documental, desde que estejam acompanhadas de outros elementos que corroborem o fato que se pretende demonstrar. (...) No mais, a parte ré comprovou que houve tentativa pelo aplicativo do banco em impedir a transação por meio da regra de Growlithe Mode. Houve, portanto, necessidade de o autor realizar reconhecimento facial para autorizar a transação financeira, conforme documento de fl. 99. Além disso, a foto retirada para a identificação facial de fl. 99 e a foto do documento pessoal juntado à fl. 22 são da mesma pessoa. Confira-se: (...) Por fim, a parte ré também tentou realizar o Mecanismo Especial de Devolução (MED), assim que foi contatada pela parte autora. Esse contato foi feito no dia 09/01/2025, às 19:05, como comprova a fl. 103 e a data e horário do registro do boletim de ocorrência (fl. 24, 09/01/2025, às 20:50). Entretanto, apesar da tentativa do banco réu, a conta de destino já estava sem saldo, conforme fl. 103. Quanto à culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, restou incontroverso que a transação financeira foi efetuada de livre e espontânea vontade pela parte autora, o que também foi confirmado pelo áudio de fl. 91, no qual a parte autora, em contato com o suporte da parte ré, descreve toda a situação e confirma que efetivamente realizou as transações por pensar se tratar de transferências para sua advogada. Ainda conforme extrato da conta da parte autora no banco réu, comprova-se que a transferência enviada pelo Pix no valor de R\$ 2.706,03 foi feita para terceiro de nome Claudinei Never Franca, nome que diverge do nome da patrona da parte autora, a saber, Dra. Adriana Rodrigues Faria (procuração de fl. 20). Nos prints da conversa que a parte autora manteve com o golpista, em nenhum momento a parte autora questionou que a chave PIX encaminhada estava no nome de terceiro que não sua advogada. Isso demonstra que a parte autora não teve o padrão de conduta de segurança mínimo que poderia ser exigido de um consumidor médio. Por fim, também não houve procedimento de conferência esperado do consumidor posto que os golpistas realizaram a clonagem do WhatsApp de sua patrona e iniciaram nova conversa por meio de contato não salvo em seus contatos e com nenhum grupo em comum. Confira-se (fl. 03): (...) Consequentemente, também improcedente o pedido de indenização por dano moral, visto que não houve conduta ilegal das partes rés. Dispositivo Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente demanda, e o faço com julgamento do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC. Condeno a parte autora ao reembolso das custas processuais eventualmente despendidas pela parte ré, corrigidas desde o respectivo desembolso e ao pagamento de honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor da causa, conforme os parâmetros do art. 83, §2º, do CPC, sobre o valor da causa (art. 83, §4º, inciso III, do CPC), corrigidos a partir desta data. Fica



exigibilidade das verbas sucumbência suspensa por conta da justiça deferida (art. 98, §3º, do CPC).”

O autor interpôs **apelação** (fls. 265/281). Em síntese, insistiu na existência de fato do serviço bancário e não se tratar de culpa exclusiva da vítima. Alegou a atipicidade da transação e a responsabilidade objetiva da ré. Pugnou pela condenação da ré ao pagamento dos danos materiais e de indenização por danos morais.

O réu ofertou **contrarrazões** (fls. 285/310).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Ausente o recolhimento de preparo, à vista da gratuidade processual concedida (fl. 77).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo. As partes, ademais, terão oportunidade para apresentação de memoriais e sustentações orais pelo sistema, como regulamentado pelo CNJ. Os destaques de questões de fato ou mesmo de ordem pública serão resolvidos pela Turma julgadora via embargos de declaração.

PASSO A ANALISAR O RECURSO

Em sua petição inicial, o autor sustentou que em 08/01/2025 recebeu uma mensagem no WhatsApp de alguém que se apresentou como sua advogada, informando que havia ganhado uma ação judicial e que teria valores a receber. Alegou que o golpista se utilizou de informações reais do processo, o que conquistou sua confiança, e pediu seus dados bancários, afirmando que precisava deles para liberar o suposto pagamento. Alegou ter sido informado de que a liberação dos valores dependia de um depósito via PIX, em razão do que o autor fez uma transferência de R\$ 2.706,03 para uma chave em nome de Claudinei Neves Franca. Alegou que após receber o dinheiro, o golpista interrompeu o contato e bloqueou o autor no aplicativo. Diante de tal quadro, pleiteou a restituição do valor de R\$ 1.700,00 a título de danos materiais, bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

A ré, por sua vez, ofertou contestação (fls. 83/114), a ré, em apertada síntese, arguiu sua ilegitimidade passiva, a existência de conexão

e apresentou impugnação ao deferimento da gratuidade processual. No mérito, alegou que a transação foi realizada pelo próprio autor, mediante uso de senha pessoal e dispositivo autorizado e que o golpe foi praticado por terceiro, sem qualquer responsabilidade da instituição financeira. Pleiteou a improcedência da ação.

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).

A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

Pois bem, a questão trazida pelo autor se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos seus dados, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Dois fatos funcionaram como causas adequadas, eficientes e diretas para o evento danoso.

Primeiro, pelo que se depreende de todo o processado, a ré falhou na abertura da conta corrente destinatária, negligenciando na conferência da documentação e na observação da manutenção delas. Isso

permitiu aos fraudadores que pudessem concretizar seu golpe, recebendo o produto do crime praticado.

Em sua contestação, a instituição de pagamento ré buscou apontar a culpa exclusiva do autor, que realizou o PIX para a conta de estelionatários sem tomar as devidas cautelas. **Porém, a questão colocada era outra.**

Na verdade, o exame da responsabilidade da instituição de pagamento envolvia sua atividade de abertura da conta corrente aos estelionatários, elemento fundamental para o sucesso daquele evento danoso, bem como o desenrolar da situação após a ocorrência do golpe.

Essa conta corrente serviu como ferramenta essencial ao sucesso do golpe e de toda empreitada criminoso. Identificou-se na conduta da ré também uma causa eficiente e imediata (concausa).

Nesse momento de abertura da conta corrente, a instituição de pagamentos corré não agiu com a diligência necessária. Aliás, houve uma negligência manifesta.

E, nessa ordem de ideias, **cabia à instituição de pagamento ré a demonstração do cumprimento de todas as cautelas para abertura da conta corrente com exigências do BACEN, em nome de CLAUDINEI NEVES FRANCA (fls. 06 e 39).**

Todavia, sequer acostou documento a comprovar a abertura da conta e quais medidas de segurança foram devidamente observadas. E ainda que sejam documentos sigilosos, não houve sequer a explicação de quais seriam os procedimentos aplicados nessa análise, e até mesmo se foram tomados.

Assim, restou evidente a falha na prestação de serviços da instituição de pagamentos em não adotar medidas eficazes para evitar fraudes e danos, possibilitando o cadastro de terceiros estelionatários, com a utilização das contas para a prática de crime que culminou na transferência de valor para as referidas contas.

Os fraudadores só lograram êxito na empreitada criminoso, porque, além de convencerem e induzirem a parte autora a erro, também encontraram na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas correntes da instituição financeira ré um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.

A abertura de contas correntes pelas instituições de pagamento e a fiscalização das movimentações receberam as

seguintes disciplinas pelo Banco Central do Brasil, destacando-se as partes pertinentes:

(i) artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, *in verbis*:

"Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

Art. 4º O contrato de prestação de serviços de conta de depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre:

I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º;

II - (...);

III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta;"

(ii) Art. 4º, da Circular nº 3.680/2013 (que posteriormente terminou revogada, a partir de 1º/03/2022 pela Resolução BCB nº 96/2021), com uma série de exigências de segurança para as empresas de meios de pagamento:

"Art. 4º As instituições de pagamento mencionadas no art. 1º devem identificar o usuário final titular da conta de pagamento.

(...)

§ 3º É vedada a identificação do usuário final da conta de pagamento utilizando nome abreviado ou de qualquer forma alterado.

§ 4º As instituições de pagamento mencionadas no art. 1º devem manter atualizadas as informações cadastrais requeridas, por meio de testes de verificação, com periodicidade máxima de um ano, que assegurem a adequação dos dados cadastrais de seus clientes."

(iii) em relação ao cadastro de clientes, os artigos 6-A e 6-B da Circular nº 3.680/2013 possuíam a seguinte redação:

"Art. 6º-A As instituições de pagamento devem adotar procedimentos e controles que permitam confirmar as informações de identificação exigidas, podendo, entre

outros, confrontar as informações fornecidas pelos usuários finais com informações disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado. (Incluído pela Circular nº 3.727, de 6/11/2014.)

Art. 6º-A (Revogado, a partir de 1º/10/2020, pela Circular nº 3.978, de 23/1/2020.)

Art. 6º-B As instituições de pagamento devem:

I - implementar sistemas de gerenciamento de risco voltados à prevenção da lavagem de dinheiro e ao combate ao financiamento ao terrorismo que permitam a identificação e a avaliação desse risco; e

II - promover medidas de mitigação proporcionais aos riscos identificados, inclusive para fins do disposto no art. 10 da Circular nº 3.461, de 24 de julho de 2009. (Artigo 6º-B incluído pela Circular nº 3.727, de 6/11/2014.)

Art. 6º-B (Revogado, a partir de 1º/10/2020, pela Circular nº 3.978, de 23/1/2020.)"

(iv) Circular nº 3.978, de 23/01/2020, que indicava procedimentos e deveres de segurança:

"Art. 16. As instituições referidas no art. 1º devem adotar procedimentos de identificação que permitam verificar e validar a identidade do cliente.

§ 1º Os procedimentos referidos no caput devem incluir a obtenção, a verificação e a validação da autenticidade de informações de identificação do cliente, inclusive, se necessário, mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público e privado.

§ 2º No processo de identificação do cliente devem ser coletados, no mínimo:

I - o nome completo, o endereço residencial e o número de registro no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), no caso de pessoa natural;

(...)

Art. 17. As informações referidas no art. 16 devem ser mantidas atualizadas.

Art. 18. As instituições mencionadas no art. 1º devem adotar procedimentos que permitam qualificar seus clientes por

meio da coleta, verificação e validação de informações, compatíveis com o perfil de risco do cliente e com a natureza da relação de negócio.

§ 1º Os procedimentos de qualificação referidos no caput devem incluir a coleta de informações que permitam avaliar a capacidade financeira do cliente, incluindo a renda, no caso de pessoa natural, ou o faturamento, no caso de pessoa jurídica. (vigente até 01/09/2021)

§ 1º Os procedimentos de qualificação referidos no caput devem incluir a coleta de informações que permitam: (Redação dada, a partir de 1º/9/2021, pela Resolução BCB nº 119, de 27/7/2021.)

I - identificar o local de residência, no caso de pessoa natural; (Incluído, a partir de 1º/9/2021, pela Resolução BCB nº 119, de 27/7/2021.)"

(v) Circular nº 3.681/2013 disciplinou o risco operacional das instituições financeiras:

"Art. 2º Para os efeitos desta Circular, define-se:

I - risco operacional: possibilidade de ocorrência de perdas resultantes dos seguintes eventos:

a) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento;

b) **falhas na identificação e autenticação do usuário final;**

c) falhas na autorização das transações de pagamento;

d) fraudes internas(...)"

Evidentemente, não se está a dizer que o autor não foi enganado pelo golpe. Porém, ele não agiu como causador determinante para o seu sucesso. O dinheiro só foi apropriado pelos fraudadores, porque, insista-se, haviam logrado êxito em abrir conta corrente na instituição de pagamento ré. Essa a causa determinante para o sucesso do golpe.

Pode-se afirmar, contudo, numa realidade cada vez mais conhecida de multiplicidade – verdadeira progressão geométrica de possibilidades – de fraudes, que **ninguém melhor do que as instituições financeiras para destinarem investimentos ao combate às fraudes.**

A questão não se exaure na atribuição ao consumidor uma atenção redobrada com contatos por telefone, *Whatsapp*, redes sociais, etc., de modo a torná-lo cada vez mais preparado para não se deixar levar pelos golpes de estelionatários inescrupulosos. Daí não bastar uma publicidade

abundante das instituições financeiras. Ela auxilia, mas serve de exclusão sua responsabilidade nos eventos danosos.

A identificação do nexos causal eficiente para realização dos golpes continua, diante daquele quadro múltiplo e cada vez mais sofisticado, a impor a indagação sobre de quem é a obrigação pela segurança do sistema bancário. E isso, com o devido respeito, conduz à atividade do fornecedor: instituição financeira.

A falha da instituição ré foi decisiva e, mais relevante, porque se deu num campo profissional e habituado às ações dos fraudadores.

A fraude só foi bem-sucedida, porque os fraudadores lograram abrir (cadastrar) conta na instituição ré sem que essa cumprisse as normas do Banco Central do Brasil. Esse o fortuito interno reconhecido.

A situação assemelha-se àquela em que o falsário abre uma conta corrente em nome da própria vítima. Aqui, o criminoso vale-se da fragilidade do sistema de abertura de conta corrente para, em nome de uma pessoa real ou fictícia, ter um destino para o produto dos golpes aplicados contra as vítimas (PIX, TED, DOC e outras transferências).

Mesmo com novos contornos, não há razão para que a instituição financeira em situações como essa também não seja responsabilizada. Pode-se afirmar que não haveria sucesso no golpe contra o autor se não existissem as diversas correntes fraudulentas, estabelecendo-se nexos causal suficiente.

E, naquele panorama normativo, verificou-se que cabia à instituição financeira ré exigir de seus clientes para abertura das contas correntes documentos para aferição da autenticidade, em especial identidade e comprovante de endereço. A ré não provou o cumprimento das regras do BACEN e deu margem ao sucesso da fraude, insista-se.

Sobre a abertura de conta corrente fraudulenta e a responsabilidade das instituições financeiras, confirmam-se precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça, com destaque às partes pertinentes das ementas e fundamentos:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA DE CONTAS CORRENTES SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO

CAUSAL RECONHECIDO. RESSARCIMENTO DEVIDO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré. Fato do serviço. Golpe do Whatsapp com remessa de diversos PIX. Serviço bancário defeituoso e que serviu denexo causal para sucesso da fraude com efetivação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de diversas contas por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição financeira ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das contas correntes, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Além disso, as transferências foram efetivadas via PIX trouxeram para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Segundo, determina-se a devolução das quantias transferidas pela autora. Diante da falha e responsabilidade da instituição financeira ré no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentadas pela autora no importe de R\$ 23.369,62. E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação. Os danos morais também decorrem da situação de intensa aflição da autora para a solução do problema. Entretanto, mesmo em juízo, a ré insistiu na ausência de responsabilidade pelo ocorrido. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária). Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (Apelação Cível 1004242-28.2023.8.26.0115, 12ª Câmara de Direto Privado, de minha relatoria, julgado em 27/05/2024)

"DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANOS MATERIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. I. Caso em exame Apelação do réu BANCO ORIGINAL contra sentença que determinou a restituição de R\$ 12.382,98 à autora, indeferindo o pedido de danos morais e condenando as partes ao pagamento de custas e honorários. II. Questão em discussão 2. Discute-se a ilegitimidade passiva do banco e a responsabilidade por danos decorrentes de fraude. III. Razões de decidir 3. Preliminar de ilegitimidade rejeitada, pois já analisada. 4. O banco é responsável objetivamente pelos danos, pois não comprovou a regularidade da abertura da conta digital, configurando fortuito interno. 5. A jurisprudência confirma a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros, conforme a Súmula 479 do STJ. IV. Dispositivo e tese 6. Negado provimento ao recurso, mantendo a sentença que reconheceu a

responsabilidade do banco e a condenação ao pagamento de valores à autora. 7. Honorários advocatícios majorados para 20% sobre o valor da condenação em favor do patrono da apelada." **(Apelação Cível nº 1007807-23.2022.8.26.0248, 38ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador SPENCER ALMEIDA FERREIRA, julgado em 19/11/2024)**

"Apelação – Ação de indenização – Parcial procedência – Consumidor – Fraude – Golpe – Anúncio de venda de veículo pela rede social "Facebook" – Pretendida responsabilização objetiva dos requeridos – Ausência de nexo de causalidade entre a conduta do banco em que o autor mantém sua conta corrente (Nubank) com os danos por este sofridos – Instituição financeira detentora da conta corrente do beneficiário do crédito - Falha na prestação do serviço configurada - Fato do serviço - Abertura de conta corrente por estelionatários sem as devidas cautelas, o que viabilizou a concretização e sucesso do golpe via PIX – Mecanismo que trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança - Violação, ainda, do regulamento do PIX (arts. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações - Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ – Nexo causal reconhecido – Devolução da quantia transferida pelo autor - Indenização moral – Indícios de mero aborrecimento – Situação que não enseja dano moral indenizável – Constrangimento que não pode ser elevado à teoria de abalo moral – Recursos desprovidos – Decisão mantida." **(Apelação Cível nº 1160252-48.2023.8.26.0100, 21ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador ADEMIR BENEDITO, julgado em 08/11/2024)**

"APELAÇÃO. Ação indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. "Golpe do leilão falso". Transferência bancária realizada pelo requerente para aquisição de veículo arrematado em leilão eletrônico falso. Alegação de falha na prestação de serviços bancários. Nulidade da sentença por falta de fundamentação afastada. Banco requerido permitiu a abertura de conta por fraudador sem verificar a autenticidade de documentos, contribuindo para a consumação do estelionato. Ação anterior de produção antecipada de provas demonstrou que a conta da pessoa jurídica, utilizada no golpe, foi aberta de modo absolutamente irregular, sem qualquer documentação idônea, apenas com a foto de uma pessoa jovem sem identificação. Falha na prestação dos serviços bancários configurada. Ausência de demonstração de adoção de medidas de segurança para combater fraudes. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Devida a condenação do Banco ao pagamento de indenização por danos materiais. Sentença reformada. Recurso provido." **(Apelação Cível nº 1147843-40.2023.8.26.0100, 21ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador REGIS RODRIGUES BONVICINO, julgado em 31/07/2024).**

Segundo, a transferência efetivada via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos como falhas nas aberturas das contas usadas pelos fraudadores.

Essa cautela na abertura das contas usadas nas transações (denominadas "contas transacionais") ficou explicitada no Regulamento do PIX (art. 89 do regulamento vigente na época dos fatos).

Vale destacar os artigos 88 e 89 do Regulamento anexo à Resolução 01/2020 do BACEN:

"Art. 88. Ao aderir ao Pix, os participantes declaram estar cientes de que, em decorrência da natureza de suas atividades, estarão sujeitos, em especial, aos seguintes riscos:

I - operacional, conforme definido no inciso I do art. 2º da Circular nº 3.681, de 4 de novembro de 2013, e regulamentação posterior;

Art. 89. Adicionalmente ao gerenciamento de risco operacional disposto na Seção I deste Capítulo, os participantes do Pix devem adotar mecanismos robustos para garantir a segurança:

I - do processo de autenticação de usuários pagadores e de identificação de usuários recebedores;

II - dos procedimentos de iniciação do Pix; e

III - do processo de abertura de contas transacionais."

E a Circular nº 3.681/2013 disciplinou o risco operacional das instituições financeiras:

"Art. 2º Para os efeitos desta Circular, define-se:

I - risco operacional: possibilidade de ocorrência de perdas resultantes dos seguintes eventos:

a) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento;

b) falhas na identificação e autenticação do usuário final;

c) falhas na autorização das transações de pagamento;

d) fraudes internas(...)"

Mas não é só.

A ré falhou na execução do MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO.

A apelante deixou de implementar de modo eficiente o procedimento do Mecanismo Especial de Devolução (art. 41-B e seguintes c/c art. 78-F/78-J, Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020).

Na verdade, não há nos autos nenhum documento a demonstrar que procedeu tal procedimento. **E o autor noticiou a fraude logo em seguida (fl. 24/25). Caberia a ré, naquele exato momento, providenciar todas as medidas necessárias para impedir o êxito da empreitada criminosa.**

Esse quadro probatório faz incidir a súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias."

Em situação semelhante, esta Turma julgadora também responsabilizou a instituição financeira, conforme se verificou no julgamento da Apelação Cível nº 0001329-03.2023.8.26.0047, relator o Desembargador MARCO FABIO MORSELLO, julgado em 12/12/2023, destacando-se a ementa:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA – Sentença de improcedência – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Autora vítima de "golpe da falsa central de atendimento" - Transferências realizadas por meio de aplicativo instalado no aparelho celular da autora – Consumidora lesada por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da ré, por suposto preposto – Aprovação de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção da requerida – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Teoria da confiança e justa expectativa da consumidora – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Repetição em dobro – Inadmissibilidade – Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva – Danos morais configurados – Inscrição do nome da cliente nos órgãos de proteção ao crédito – Sentença reformada em parte – Recurso parcialmente provido."

E ainda, confira-se precedente desta Turma julgadora, Apelação cível nº 1018718-10.2023.8.26.0006, de minha relatoria, julgado em 06/06/2024 destacando-se a ementa:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ IMPROCEDENTE. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. Ação de indenização. Sentença de procedência. Recurso da instituição financeira ré. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. A consumidora acreditou na autenticidade do contato, uma vez que os fraudadores a encaminharam para um caixa eletrônico para cancelamento de transações indevidas. Além disso, verificou-se um notório desvio do perfil. As transações se mostraram suspeitas, notadamente pelo elevado valor (pagamentos de boletos de igual valor que totalizaram R\$ 90.000,00). Conta da autora que era utilizada somente para movimentações de ínfimos valores. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. E segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a restituição dos valores debitados indevidamente da conta da autora (R\$ 80.000,00) e a inexigibilidade da cobrança efetuada no cartão de crédito da autora (R\$ 10.000,00). Ação procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

Concluindo-se, reconheço a responsabilidade da instituição financeira ré pelo evento danoso.

2. Danos materiais

Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior.

Deverá a ré, pois, restituir ao autor o valor destinado ao terceiro fraudador, no importe de R\$ 2.706,03 (fl. 39).

O valor a ser devolvido terá a incidência de juros de mora a partir da citação da ré (14/03/2025 – fl. 82) e atualização monetária (pelo índice adotado por este E. Tribunal de Justiça) a partir da data em que se deu o prejuízo (08/01/2025).

Os juros de mora incidirão, como exposto a seguir no

dispositivo, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Em suma, condena-se a ré à restituição dos valores transferidos ao terceiro fraudador.

3. Danos morais

Apesar de reconhecida a falha na prestação dos serviços da ré, não restou demonstrada a configuração de danos morais passíveis de indenização.

Ainda que a situação tenha causado aborrecimentos ao autor, este não demonstrou minimamente de que forma a situação narrada teria apresentado repercussão extrapatrimonial.

Até mesmo porque, verificou-se que a ação nº 1000570-12.2025.8.26.0157, ajuizada em face de outra instituição bancária, apresentava a mesma causa de pedir, não tendo o autor individualizado os fatos ou até mesmo justificado as circunstâncias apontadas, sendo certos que ambos os golpes apresentavam a mesma narrativa.

Assim, a simples falha da instituição financeira, com prejuízo financeiro ao autor, não bastavam para a configuração de dano moral, cuja indenização resta rejeitada.

Concluindo-se, dou parcial provimento ao recurso do autor.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por



configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do autor e reformo a r. sentença para julgar parcialmente procedente a ação e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais ao autor, no importe de R\$ 2.706,03 (fl. 39), com a incidência de juros de mora a partir da citação da ré, (14/03/2025 – fl. 82) e atualização monetária (pelo índice adotado por este E. Tribunal de Justiça) a partir da data em que se deu o prejuízo (08/01/2025).

Altera-se a distribuição das verbas sucumbenciais, considerando-se a fase recursal. Cada uma das partes arcará com metade das custas processuais (atualizadas).

O autor pagará os honorários advocatícios devidos ao patrono da ré, que fixo em 15% sobre o valor rejeitado a título de indenização por danos morais (R\$ 10.000,00), atualizado desde o ajuizamento.

A ré, por sua vez, pagará os honorários do advogado do autor, que fixo em 15% no valor integral da condenação (indenização por danos materiais, com acréscimo de juros e correção monetária).

Os honorários de advogado naquele percentual atentaram-se à complexidade dos trabalhos, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti
Relator