



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000188792**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000573-21.2025.8.26.0333, da Comarca de Macatuba, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada GUIOMAR DE SOUZA PINTO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. 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, 9 de março de 2026.

**ALEXANDRE DAVID MALFATTI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação cível nº 1000573-21.2025.8.26.0333**

**Apelante: BANCO AGIBANK S.A.**

**Apelado: GUIOMAR DE SOUZA PINTO**

**Origem: Vara Única do Foro de Macatuba**

**VOTO Nº 19.080**

**AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA.**

**CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. EMPRÉSTIMO. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE. INEXIGIBILIDADE DO EMPRÉSTIMO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.** *Ação declaratória. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. **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 acreditava na credibilidade do contato feito por telefone. A falha do banco réu encontra-se na insegurança de sua central de telefônica, que permitiu o alojamento de estelionatários. Transações que se mostraram suspeitas. Portabilidade, contratação de empréstimo e antecipação de décimo terceiro, que chegaram a quase R\$ 5.000,00. Desvio do perfil. Incidência do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. **E segundo, mantêm-se a reversão da portabilidade, a inexigibilidade do empréstimo e a ordem para devolução dos valores.** Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior. Manutenção da r. sentença, mas com a observação de que, sobre a restituição simples, incidirão juros de mora e correção monetária a partir de cada desconto. **Ação julgada procedente.***

**SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO.**

Vistos.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenização movida por **GUIOMAR DE SOUZA PINTO** em face de **BANCO AGIBANK S.A.**

A r. Sentença (fls. 306/314) julgou **parcialmente procedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: " Os elementos existentes nos autos corroboram as alegações da autora de que foi vítima de fraude, pela qual o interlocutor passou-se por funcionário da instituição financeira ré, lhe informando a respeito da possibilidade de quitação de empréstimo que possuía com outra instituição e o orientando a realizar diversas operações por meio de seu telefone celular, as quais culminaram na portabilidade de seu benefício previdenciário para o banco réu e na contratação de créditos pessoais. Não há nada nos autos que infirme as afirmações da autora de que foi ludibriada por terceiro, verificando-se nas mensagens que o terceiro informava que as operações eram para realizar "cancelamento", de forma que não se tratava de celebração de portabilidade e empréstimos. Ademais, a autora não auferiu benefício algum com os valores que foram creditados em sua conta, mormente porque prontamente buscou restituí-las e as depositou em Juízo. Embora seja evidente que a autora contribuiu com a ação do terceiro, na medida em que seguiu as orientações que lhe foram passadas pelo interlocutor, autenticando as transações por meio de sua biometria facial, há evidente falha no serviço do banco réu que permitiu o engodo. Ainda que a autora tenha executado as transações, o fez com a vontade viciada, eis que sob a orientação e a influência de terceiro fraudador, desconhecendo o autor a real natureza das operações, já que colocado em erro por terceiro estelionatário que possuía seus dados, informações relevantes a respeito de sua pessoa e de sua situação bancária, havendo, assim, evidente falha da instituição financeira em permitir que, na posse de alguns dados, haja a rápida e simples prática de atos onerosos. Não se vislumbra a ocorrência de ato exclusivo de terceiro que afastaria a responsabilidade do banco requerido, considerando que o banco deveria munir-se de procedimentos de segurança suficientes para afastar esse tipo de atuação, tão corriqueira nos dias atuais, o que não lhe seria demasiadamente oneroso. No caso dos autos, por exemplo, bastaria que se condicionasse a contratação à colheita ao vivo de manifestação oral por vídeo da contratante, explicitando a operação que pretendia realizar e qual objetivo. É notório, pela recorrência, que os sistemas de contratação virtual devem ser reforçados para impedir que sejam realizadas operações fraudulentas, garantindo a plena segurança das contratações. A possibilidade de fraude de tal natureza é risco inerente à atividade econômica desenvolvida pelo réu, que deve, portanto, desenvolver mecanismos necessários para evitar a realização de negócios com base em colaboração viciada do pretense contratante. (...) No caso dos autos, o dever do réu se limita a restituir o autor ao status quo anterior à fraude, isto é, o cancelamento da portabilidade e empréstimos efetuados e restituição dos valores que tiverem sido pagos a título de parcelas. A restituição deve se dar na forma simples, porque foram embasadas em operação existente, embora posteriormente declarada nula. Por fim, os danos morais dizem respeito à prejuízos na esfera não patrimonial dos indivíduos, relativos a seus direitos de personalidade, à sua integridade física, aos sentimentos não estimáveis em valor econômico, sendo a dor e sofrimento suas consequências. (...) III – **DISPOSITIVO** Ante o exposto e por tudo mais que consta nos autos, **JULGO PROCEDENTES EM PARTE**, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, os pedidos formulados por **GUIOMAR DE SOUZA PINTO** em face de **BANCO AGIBANK S.A.**, para: A) **DETERMINAR** a reversão da portabilidade do benefício, **DECLARAR** a nulidade os empréstimos fraudulentos e a **inexigibilidade** dos valores deles decorrentes em face da autora, tornando definitiva a tutela de urgência; B) **CONDENAR** o réu à restituição à autora, de forma simples, dos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*valores pagos a título de parcelas. A correção monetária será pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo e juros de mora à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária (art. 389 c.C. 406 do CC). Em razão da sucumbência recíproca e proporcional, condeno as partes ao pagamento das custas e das despesas processuais, na proporção de 50% (cinquenta por cento) cada parte (arts. 82, § 2º e 86, CPC), condenando as partes, ainda, ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais em favor do procurador da parte adversa, cujos valores arbitro em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa (art. 85, § 2º, CPC), para cada procurador, devendo ser observada a gratuidade da justiça concedida ao autor nestes autos, cujo fato implica na **SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE** dos ônus decorrentes de sua sucumbência."*

O réu interpôs **apelação** (fls. 318/326). Em síntese, sustentou a ausência de falha na prestação dos serviços, uma vez que a contratação e a portabilidade foram realizadas pela própria autora. Impugnou a restituição determinada. Pleiteou a improcedência da ação.

Houve **contrarrazões** (fls. 333/339).

### **É O RELATÓRIO.**

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Houve o recolhimento do preparo recursal (fls. 327/328).

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.

### **1 - DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO - FRAUDE NAS CONTRATAÇÕES**

Na petição inicial, a autora sustentou ter recebido uma ligação de pessoa identificada como funcionária do banco réu, que manifestou o interesse na compra de uma dívida de seu cartão. Alegou que lhe foram apresentados seus dados, o que lhe deu certeza acerca do que lhe foi narrado. Alegou que, no momento da transferência de valores, entendeu que se tratava de um golpe e encerrou a ligação. Sustentou que, apesar disso, descobriu que foi contratado um empréstimo consignado em seu nome, no valor de R\$ 3.890,01 e duas antecipações de décimo terceiro, nos valores de R\$ 481,92 e R\$ 515,31. Alegou, ainda, que foi realizada a portabilidade de seu benefício do Banco Itaú para o banco Sicoob. Sustentou ter tentado devolver o valor dos empréstimos e realizar o cancelamento, não obtendo êxito. Requereu a declaração de inexigibilidade dos empréstimos realizados, a reversão da portabilidade, a restituição dos valores descontados, bem como a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por dano moral.

Na contestação (fls. 66/87), o réu sustentou que o contrato objeto da lide, consiste na portabilidade de um empréstimo anterior firmado junto ao Banco Itaú. Alegou que, com a sua contratação, houve a repactuação da dívida, sem aumento no valor da parcela e com “troco”. Alegou a validade das contratações e da portabilidade, realizadas através do consentimento da autora. Ao final, requereu a improcedência da ação, impugnando os pedidos indenizatórios.

### **Passo a analisar a instrução processual e os pontos controvertidos.**

Pois bem, 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 microsistema 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.

Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado na petição inicial: **a contratação de empréstimo, adiantamento de décimo terceiro e portabilidade de seu salário do Itaú para o banco réu, tudo realizado por terceiros na conta bancária do autor.**

Entretanto, a **questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos dados do autor, 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**, o acesso de terceiros aos dados do autor, de modo a obterem êxito em se passarem por prepostos da instituição bancária. Aqui, houve uma violação de dados no âmbito da instituição financeira.

Aliás, multiplicam-se os processos em que os fraudadores iniciam o golpe, a partir do acesso aos dados do consumidor. Esse acesso ocorre no âmbito interno das instituições financeiras pelo acesso às centrais de atendimento. **Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal.**

**Esse vazamento dos dados do contrato se deu por falha no sistema interno do banco réu, na forma do artigo 14 do CDC e artigos 43, 44 e 45 da LGPD.**

**Incidiam os artigos 44 e 45 da Lei nº 13.709/2018, in verbis:**

*"Art. 44. O tratamento de dados pessoais será irregular quando deixar de observar a legislação ou quando não fornecer a segurança que o titular dele pode esperar, consideradas as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

*I - o modo pelo qual é realizado;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III - as técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis à época em que foi realizado.*

*Parágrafo único. Responde pelos danos decorrentes da violação da segurança dos dados o controlador ou o operador que, ao deixar de adotar as medidas de segurança previstas no art. 46*

*desta Lei, der causa ao dano.*

*Art. 45. As hipóteses de violação do direito do titular no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente."*

**Importante frisar que os falsários tiveram acesso ao contato da autora. Essa narrativa não foi impugnada efetivamente pela ré. Limitou-se a alegar a ocorrência de phishing, sem qualquer comprovação.**

**A falha do banco réu encontra-se na insegurança de sua central de telefônica, que permitiu o alojamento de estelionatários - verdadeiros parasitas.**

**Segundo, as transações se mostraram suspeitas, notadamente pelos valores que eram bastantes elevados para os padrões da autora e realizadas de forma sequencial. Em poucas horas, foi realizada uma portabilidade, contratado um empréstimo pessoal e duas antecipações de décimo terceiro, que somaram quase R\$ 5.000,00.**

**O fato de as transações terem sido realizadas eletronicamente, por meio de biometria facial, não afastava a responsabilidade do réu. A falha se deu antes dessa engenharia social do golpe.**

Ademais, o setor de fraudes deveria notar e impedir as transações, porque excessivas. **O perfil estava notoriamente desviado.**

**O reconhecimento do defeito do serviço bancário nessas circunstâncias de desvio do perfil do consumidor (valor da transação, frequência, local, finalidade, etc.) como indicativo e demonstração da fraude ou golpe de engenharia social tem sido reconhecido em julgados do Superior Tribunal de Justiça, destacando-se as ementas:**

**"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CIRCUNSTÂNCIAS DAS OPERAÇÕES REALIZADAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio**

de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. **Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.** 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou da instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. **Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação, iv) a sequência das operações realizadas, v) o meio utilizado para a sua realização, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.** 10. **A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das**

***instituições de pagamento.*** 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. **Recurso especial provido." (RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 – SP, Terceira Turma, relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 07/10/2025)**

"DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. AUSÊNCIA DE MEDIDAS ADEQUADAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. ART. 14, § 3º, DO CDC. NÃO VERIFICADA. REEXAME DE PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. *Agravo interno interposto contra decisão que negou provimento ao agravo em recurso especial com fundamento na ausência de violação do art. 489 do CPC e na incidência da Súmula n. 7 do STJ, em ação de responsabilidade civil contra instituição financeira por falha na prestação de serviço, permitindo que fraudadores realizassem transações financeiras atípicas na conta da recorrida.* II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2.** *As questões em discussão consistem em: (i) saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por falha na prestação de serviço ao não impedir transações financeiras atípicas realizadas por fraudadores na conta da recorrida; e (ii) saber se a decisão recorrida violou dispositivos legais ao não considerar as excludentes de responsabilidade previstas no Código de Defesa do Consumidor.* III. **RAZÕES DE DECIDIR 3.** *A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundamentada no risco da atividade, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC* 4. *A falha na prestação de serviço foi reconhecida pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que constatou a ausência de medidas adequadas para impedir transações atípicas, o que caracteriza defeito no serviço prestado.* 5. *A revisão do entendimento do Tribunal de origem demandaria reexame do acervo fático-probatório, o que é vedado pela Súmula n. 7 do STJ.* 6. *A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional*

*impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 7. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Agravo interno desprovido. Tese de julgamento: '1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A falha na prestação de serviço por não impedir transações atípicas caracteriza defeito no serviço prestado. 3. A revisão de fatos e provas é vedada em recurso especial, conforme a Súmula n. 7 do STJ. 4. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 5. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente'" (AgInt no AREsp 2.874.835/GO, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Quarta Turma, julgado em 30/6/2025, DJEN de 4/7/2025).*

*"CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZATÓRIA. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO. 1. A jurisprudência do STJ, que entende que o dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza. 2. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial" (AREsp 2.843.388/RJ, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, Terceira Turma, julgado em 26/5/2025, DJEN de 29/5/2025)*

*"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE 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. **É entendimento da Terceira Turma do STJ que a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.** 3. Recurso especial conhecido e provido" (REsp 2.179.133/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 14/4/2025, DJEN de 23/4/2025)

"AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: '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.' (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312 /PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos banco foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou **embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar**

**as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes. 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. **Agravo interno improvido" (AgInt no REsp 2.056.005/SE, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024)**

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.
2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.
3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, **sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.**
4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, **tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.**
5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que

***aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.***

6. *Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".*
7. *Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.*
8. *Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), 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, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.*
9. *Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado." (RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023).*

O furto, o roubo e a fraude configuram riscos que devem ser atribuídos ao fornecedor pela falta de segurança (total ou parcial) do sistema, mormente quando possibilita a terceiros fraudadores cometam crimes como aqueles narrados na petição inicial, apossando-se de dados privativos dos clientes da instituição.

Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.

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 1002423-94.2021.8.26.0125, de minha relatoria, julgado em 04/07/2023, 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.”*

**Importante destacar, igualmente, não há que se falar em fortuito externo como alegado, se terceiro logrou entrar em contato da autora, a partir do acesso aos seus dados, e fazer o empréstimos e portabilidade, aproveitou-se da fragilidade do sistema de segurança do banco apelante.**

Sobre o tema, confira-se precedente deste Tribunal de Justiça em situação semelhante de fraude, Apelação Cível nº 1022571-98.2017.8.26.0309, 12ª Câmara de Direito Privado, Relator o Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 16/08/2019, destacando-se a ementa:

*“REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Culpa exclusiva da vítima. Inocorrência. Apelada induzida a erro ao digitar dados bancários em ambiente virtual que acreditava ser o internet banking do Apelante. Movimentações financeiras que destoam do perfil da consumidora. Falha de segurança dos serviços do Apelante caracterizada. Responsabilidade objetiva. Súmula 479 do C. STJ. Danos morais. Ocorrência. Apelada privada de parte substancial do seu salário. Indenização fixada em patamar razoável. Sentença mantida. Recurso não provido.”*

**Portanto, o banco não logrou êxito em comprovar a ausência de falha de segurança, bem como de legalidade da contratação e das transferências. Não se desincumbiu de seu ônus probatório.**

**Em resumo, mantém-se a responsabilidade da instituição financeira ré pelo evento danoso e a inexigibilidade dos débitos.**

## **2 – DANOS MATERIAIS**

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

**E o retorno ao “status quo ante” já foi definido na r. sentença, que deverá ser mantida, com a observação de que a restituição simples deverá ser acrescida de juros de mora e correção monetária, a partir de cada débito.**

Os juros de mora incidirão, como exposto, 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.

**Concluindo-se, rejeita-se o recurso da ré, com observação.**

### **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, NEGÓ PROVIMENTO ao recurso do réu e mantenho a r. Sentença, com a observação de que a restituição simples deverá ser acrescida de juros de mora e correção monetária, a partir de cada débito.**

Cada uma das partes responderá por metade das custas processuais (atualizadas).

Tendo em vista a sucumbência recursal, arcará o réu com os honorários de advogado devidos ao patrono da autora, que majoro para 15% do proveito econômico (nele compreendida a somatória dos seguintes valores: (a) débito declarado inexigível de R\$ 4.133,15 acrescido exclusivamente de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correção monetária, a partir do ajuizamento e (b) valor da condenação por danos materiais, acrescidos de juros de mora e correção monetária). A autora, por sua vez, arcará com os honorários do patrono da ré, fixados em 10% sobre o valor do pedido rejeitado (indenização por danos morais), observada a suspensão de exigibilidade decorrente do deferimento da gratuidade processual.

Honorários de advogado fixados naqueles patamares, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

**Alexandre David Malfatti**  
**Relator**