



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000113539

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000686-50.2025.8.26.0696, da Comarca de Foro de Ouroeste, em que é apelante WASHINGTON LUIS FERREIRA DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

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 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, 20 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE DAVID MALFATTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000686-50.2025.8.26.0696

APELANTE: WASHINGTON LUIS FERREIRA DA COSTA

APELADO: BANCO BRADESCO S/A

ORIGEM: VARA ÚNICA DO FORO DE OUROESTE

VOTO Nº 18.804

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. INDENIZAÇÃO A SER INTEGRALMENTE SUPOSTADA PELO RÉU. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. *Ação declaratória cumulada com indenização. Sentença de parcial procedência. Recursos do autor. **Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços.** Responsabilidade do banco corréu, ao permitir que terceiros contratassem empréstimos pessoais em nome do autor. Ônus do banco demonstrar a conduta culposa ou dolosa do consumidor. Transações evidentemente suspeitas. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. **Segundo, determina-se a devolução integral dos valores subtraídos do autor.** Conduta do réu que foi determinante para o sucesso da fraude. E nesse sentido, não se poderia admitir que a culpa do consumidor possuísse grau suficiente para diminuir a indenização a ser paga pelo réu. Devolução (integral) dos valores indevidamente descontados do autor determinada. **E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral.** Consumidor que experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. **Ação julgada parcialmente procedente em maior extensão em segundo grau.***

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenização movida por WASHINGTON LUIS FERREIRA DA COSTA em face de BANCO BRADESCO S/A.

A r. Sentença (fls. 270/278) julgou **parcialmente procedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: *"Diante da situação narrada, a requerente postula a declaração da inexistência do negócio jurídico entre as partes, com o cancelamento dos contratos de empréstimos; a restituição do valor de R\$ 4.068,05 (quatro mil, sessenta e oito reais e cinco centavos) transferido de seu limite do cheque especial; e, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Como ponto de partida, saliento que é fato incontroverso que a parte autora é correntista do banco réu e que foi vítima de um golpe. A controvérsia cinge-se a saber se a parte ré tem ou não dever de indenizar os prejuízos do requerente. (...) Restou incontroverso nos autos que terceira pessoa não identificada se passou por funcionário da instituição financeira. Os documentos de fls. 130/131 comprovaram a utilização do empréstimo pessoal e as transferências via "pix" feitas para usuários desconhecidos. Nesse cenário, é possível extrair dos elementos probatórios trazidos aos autos que o requerente foi vítima de um golpe perpetrado por terceiro estranho à lide, que envolveu no chamado "Golpe da falsa central" ou "Golpe do falso funcionário" (...) Da análise da documentação acostada aos autos, verifico que foram contratados dois empréstimos pessoais, nos valores de R\$ 10.473,30 e 6.450,00 (fl. 130). Em ato contínuo, foram realizadas quatro transferências via Pix nos valores de R\$ 4.950,13, 4.895,09, 4.750,23 e 6.395,90 (fl. 130). Tal movimentação financeira revela-se plenamente atípica, notadamente pela contratação de um empréstimo pessoal seguida pela realização de transferência bancária de elevado valor a pessoa com a qual o autor jamais havia tido qualquer relação bancária. Tal contexto é forte indício de fraude, sem que, no entanto, houvesse a adoção de medida preventiva do banco no sentido de bloqueio de operação suspeita. Inclusive, a instituição requerida apresentou documentos que comprovam que o requerido solicitou a devolução dos valores, porém estes não foram devolvidos (fls. 234/250). Diante disso, forçoso concluir pela ocorrência de falha do serviço prestado pelo banco réu, que não observou os indícios de fraude e não inibiu as transferências via pix e empréstimo, que fogem do perfil financeiro do cliente. Por outro lado, inegável que houve também culpa do próprio autor por sua falta de cautela, visto que seguiu as instruções do golpista sem conferir as informações repassadas, bem como realizou transferências bancárias a pessoas físicas que nada tinham a ver com a instituição financeira. Inclusive, se o contato teria sido realizado por suposto funcionário do Banco Bradesco, não haveria qualquer motivo para o requerente transferir quantias a pessoas físicas em instituições diversas como Picpay (fl. 236) e Will Financeira (fl. 238). É amplamente divulgado que as instituições financeiras não solicitam senha ou outras informações pessoas de seus clientes, devendo o consumidor sempre observar as medidas de segurança para que sejam evitados golpes como os dos autos. Havendo dúvida, o autor deveria ter procurado sua agência bancária ao invés de adotar medidas precipitadas. Assim, é de se reconhecer a concorrência de culpas, visto que ambas as partes tiveram participação no evento danoso, nos termos do art. 945, do Código Civil, segundo o qual: "Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente*

para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano." Diante da culpa concorrente, a instituição financeira deverá restituir o equivalente a 50% do prejuízo sofrido pelo requerente, em razão de sua participação no evento danoso. Quanto ao débito proveniente do contrato de empréstimo, de rigor a declaração da nulidade da relação jurídica, com conseqüente reconhecimento de sua inexigibilidade. Desse modo, a parte autora deve arcar somente com metade do prejuízo suportado até a presente data. Para apuração efetiva do prejuízo, deverá ser considerado que, em razão dos empréstimos pessoais contratados, foi creditada na conta do autor a quantia de R\$ 16.923,30. Em razão das transferências realizadas em seguida, houve a saída do total de R\$ 20.901,35. Assim sendo, o prejuízo consistente na diferença entre as quantias que entraram e saíram da conta do demandante (R\$ 20.901,35 – 16.923,30 = 3.978,05) além de eventuais parcelas efetivamente pagas referentes aos empréstimos contratados. Assim, o valor total do prejuízo, a ser apurado em fase de cumprimento de sentença, será dividido entre as partes na proporção de 50% para cada. Por fim, quanto aos alegados danos morais, entendo não ser o caso de condenação, visto que a responsabilidade pela ocorrência do evento obsta o recebimento de valor como compensação pelo dano sofrido. Ou seja, tendo o autor contribuído para a ocorrência dos danos sofridos ante a inobservância do seu dever de cuidado, não faz ela jus aos danos morais pleiteados. (...) Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados pela parte autora, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: a) DECLARAR a nulidade do contrato de empréstimo celebrado entre as partes, com a conseqüente inexigibilidade do débito remanescente; b) CONDENAR a parte ré ao pagamento de 50% do prejuízo sofrido pela parte autora, consistente na diferença entre as quantias que entraram e saíram da conta do demandante além de eventuais parcelas efetivamente pagas referentes aos empréstimos contratados, a ser apurado em sede de cumprimento de sentença, a título de danos materiais, acrescido de correção monetária pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA a contar dos desembolsos e juros de mora pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia – Selic, deduzido o índice de atualização monetária, a contar da presente data. Diante da sucumbência recíproca e equivalente, condeno ambas as partes ao pagamento das despesas processuais, na proporção de 50% para cada uma. Condeno cada parte ao pagamento de honorários ao advogado da parte adversa, os quais fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil. Apesar disso, suspendo a exigibilidade das obrigações decorrentes da sucumbência do requerente em razão da gratuidade judiciária concedida à parte autora, com base no art. 98, §3º, do Código de Processo Civil. Com o trânsito em julgado, ausentes requerimentos, arquivem-se os autos. P.I.C."

O autor interpôs **apelação** (fls. 281/294). Em síntese, sustentou que o réu deve arcar integralmente com os prejuízos sofridos, bem como lhe indenizar pelos danos morais suportados.

O réu ofertou **contrarrazões** (fls. 298/311).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e

tempestivo. Ausente o recolhimento de preparo, à vista da gratuidade processual concedida.

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. Responsabilidade do réu no evento danoso

Em sua petição inicial (fls. 1/15), o autor sustentou, em apertada síntese, que foi vítima de golpe ocorrido em 5 de junho de 2025, praticado por terceiros que se passaram por funcionários do banco réu. Alegou que os criminosos, munidos de suas informações pessoais, instruíram o autor a verificar seu *app* bancário, para verificar o valor que havia sido disponibilizado em sua conta. Afirmou que, seguindo as orientações, realizou diversos *pix*, a fim de devolver os valores, vez que não lhe pertenciam. Afirmou que, posteriormente, acreditou se tratar de um golpe. Aduziu que *"os criminosos detinham todos os dados pessoais e bancários do Autor, pois acessaram o sistema do banco e realizaram dois empréstimos pessoais em nome do Requerente, sendo o 1º no valor de R\$10.473,30 e o segundo no valor de R\$6.450,00, somando o valor de 16.923,30 ambos no dia 05/06/2025, e tão logo, que os valores dos empréstimos ficaram disponíveis na conta bancária do Autor, os criminosos se aproveitando da pouca instrução, ligaram para o Autor, se passando pelo Banco Réu, informaram todos os seus dados pessoais, bancários e telefônico e requisitaram diversas transferências, alegando ser procedimento de devolução ao banco, tendo em vista a ocorrência de um erro, além do valor do empréstimo, as transferências atingiram o limite de cheque especial do autor no valor de R\$ 4.068,05, o que ocasionou a perda material total de R\$20.991,35 (vinte mil, novecentos e noventa e um reais e trinta e cinco centavos), conforme menção inicial."* Em razão disso, buscou a declaração da inexistência de dois empréstimos pessoais, bem como a devolução do valor transferido de seu limite do cheque especial, sem prejuízo da indenização pelos danos morais alegadamente sofridos.

O réu ofertou contestação (fls. 199/233). Em síntese, alegou ser parte ilegítima para figura no polo passivo da ação, bem como ser caso de litisconsórcio necessário, além de destacar a ausência de interesse processual. Sustentou que as operações realizadas pelo autor foram legítimas, destacando a ampla atuação para conferir segurança a seus clientes. Destacou que a fraude se deu por culpa exclusiva da vítima.

Afirmou que orientou o autor quanto aos meios para contestar as operações. Rechaçou os pedidos indenizatórios. Subsidiariamente, pleiteou o reconhecimento da culpa concorrente. Requereu a improcedência da ação.

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

Evidente a relação jurídica de consumo entre as partes 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).

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.

Isso posto, dois fatos funcionaram como causas adequadas, eficientes e diretas para o evento danoso.

Primeiro, o acesso de terceiros aos sistemas do banco réu, possibilitando-se a contratação de empréstimo em nome da autora.

O autor comprovou que o valor de R\$ 16.923,30 foi recebido em sua conta corrente, oriundo de duas operações de empréstimos pessoais realizados pelos fraudadores (fl. 127):

05/06/2025	EMPRESTIMO PESSOAL	2953143	10.473,30	11.310,53
	EMPRESTIMO PESSOAL	3019068	6.450,00	17.760,53

Ressalte-se que o banco réu nada impugnou acerca dos apontados negócios jurídicos. Sequer trouxe os comprovantes de suas respectivas celebrações.

Isto é, não comprovou que os empréstimos foram, de fato, contratados pelo autor. E essa comprovação se revelou essencial, tendo em vista que aquelas contratações precederam as transferências realizadas.

Incidente a tese fixada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no Tema 1061, "in verbis":

"Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II)."

Segundo, conforme já explicitado pelo d. Juízo de origem, as transações se mostraram suspeitas, notadamente pelos valores que, além de elevados, foram transferidos em operações sequenciais.

Além de dois empréstimos não contratados de alto valor, no mesmo dia foram efetuadas quatro transfrências PIX, no valor total de R\$ 20.991,35 (fl. 40):

TRANSFERENCIA PIX DES: 53 509 596 CLAUDIO VI 05/06		1048085	4.950,13	12.855,40	
Data	Histórico	Docto.	Crédito (R\$)	Débito (R\$)	Saldo (R\$)
05/06/2025	TRANSFERENCIA PIX DES: 53 509 596 CLAUDIO VI 05/06	1054153		4.895,09	7.960,31
TRANSFERENCIA PIX DES: 53 509 596 CLAUDIO VI 05/06		1117440	4.750,23	1.560,00	
TRANSFERENCIA PIX DES: Adriano Roberto Apoll 05/06		1200144	6.395,90	4.835,90	

O setor de fraudes deveria notar e impedir as transações, porque excessivas e destoantes das anteriormente realizadas pelo autor. **O perfil estava notoriamente desviado.**

E mesmo que se verificasse a culpa concorrente do autor (como explicitado em pelo juízo de origem), não se poderia admitir que a culpa do consumidor possuísse grau suficiente para diminuir a indenização a ser paga pelo réu.

A posição da Turma julgadora sobre a culpa (causa) concorrente afina-se com precedentes do Superior Tribunal de Justiça, destacando-se o RECURSO ESPECIAL Nº 2220333 – DF, relator o Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 08/10/2025 e com a seguinte ementa:

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTETÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO.

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário.

2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.

3. 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.

4. A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos.

5. A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim,

inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.

6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos.

7. Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil. Súmula nº 98/STJ.

8. Recurso especial provido."

Ademais, 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 também 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 Andrichi, 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 bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrichi, 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).*

Ressalte-se, ademais, que o autor recebeu a ligação de fraudadores que, passando-se por funcionários do réu, sabiam todos os seus dados. Esse ponto não restou impugnado em contestação.

Nesse sentido, deve-se insistir: não se poderia cogitar que o autor tenha potencializado o risco de cometimento da fraude, muito menos a ponto de ter reduzida a indenização pelos danos sofridos.

Isso posto, 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".

Em resumo, diante da conduta determinante do réu para o êxito do evento danoso, reconheço a necessidade de indenizar integralmente o autor quanto aos valores subtraídos de sua conta bancária.

2. Danos materiais

Diante de exposto, não era mesmo possível carrear ao autor o ônus de arcar com 50% do prejuízo sofrido. A fraude apenas vingou pela ineficiência do banco réu em promover a segurança das contas bancárias de seus correntistas.

Sendo assim, de rigor o acolhimento do recurso do autor quanto à devolução da integralidade dos valores subtraídos de sua conta e que sobejaram aqueles provenientes dos empréstimos fraudulentos contratados (R\$ 3.978,05 – fl. 293).

E observa-se que, caso tenham sido descontados valores do autor no tocante aos referidos empréstimos, as parcelas também deverão ser integralmente restituídas, de forma simples, em razão da ausência de recurso do autor para devolução dobrada.

Os valores deverão ser atualizados pelo índice adotado por este E. Tribunal de Justiça a partir da data em que o dinheiro foi transferido (e/ou paga a parcela, no caso dos empréstimos) e terá a incidência de juros de mora a contar da data de citação do réu (28/08/2025 – fl. 137).

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, amplia-se a condenação do réu, para que proceda com a devolução total dos valores subtraídos do autor mediante a fraude narrada.

3. Danos morais

Também reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido.

Mesmo em Juízo, o réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) de sua participação no evento danoso.

Passo a examinar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, estabeleço o valor da indenização no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, especialmente considerando as diversas operações realizadas de forma fraudulenta.

O valor será acrescido de juros de mora a partir da citação (28/08/2025 – fl. 137) e de correção monetária (a ser realizada pelos índices adotados por este E. Tribunal de Justiça) a partir da data do julgamento (súmula 362, STJ).

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 ARAUJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Em situação semelhante, na qual se fixou indenização no mesmo patamar, confira-se precedente desta Turma julgadora, Apelação cível nº 1005113-68.2024.8.26.0068, relator o Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 12/11/2024:

"VOTO Nº 41327 REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Furto mediante fraude. Pix fraudulentos realizados da conta corrente e do cartão de crédito da autora. Prática conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". Danos morais in re ipsa. Débito que alcançou parcela do patrimônio do correntista. Precedentes do STJ. Desvio do tempo útil da autora. Sentença reformada. Valor reparatório fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade de proporcionalidade. Recurso provido parcialmente."

Concluindo-se, dá-se provimento ao recurso.

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 PROVIMENTO ao recurso do autor e reformo a sentença para ampliar a parcial procedência da ação, nos seguintes termos:

(a) condenar o réu a devolver ao autor, integralmente, os valores que restaram subtraídos de sua conta bancária na ação fraudulenta (R\$ 3.978,05 – fl. 293 e eventuais parcelas relativas aos empréstimos), que deverão ser atualizados pelos índices adotados por este E. Tribunal de Justiça a partir de cada desembolso (ou transferência) e terão a incidência de juros na forma da lei a contar da data de citação do réu (28/08/2025 – fl. 137), e



(b) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais ao autor, no importe de R\$ 5.000,00, acrescido de juros legais a partir da citação (28/08/2025 – fl. 137) e de correção monetária (a ser realizada pelos índices adotados por este E. Tribunal de Justiça) a partir da data do julgamento (súmula 362, STJ).

Diante do resultado do julgamento, necessária a adequação na distribuição das verbas sucumbenciais. Por ter sucumbido na maior parte dos pedidos, o réu suportará com exclusividade as custas e despesas processuais (atualizadas), bem como pagará honorários de advogado em favor do patrono do autor, os quais fixo, nos termos do art. 85, §2º, CPC, em 20% do valor da condenação (indenização por danos morais e materiais, principal com os encargos de mora).

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

Alexandre David Malfatti
Relator