



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000188783

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001896-62.2024.8.26.0247, da Comarca de Ilhabela, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MARCOS MANOEL SANTANA.

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. 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 1001896-62.2024.8.26.0247

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelado: Marcos Manoel Santana

2ª Vara da Comarca de Ilhabela

Voto nº 18988

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

CONDIÇÃO DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. *O autor descreveu fundamentação que estabeleceu pertinência subjetiva, a partir de uma relação de responsabilidade do réu por falha na prestação de serviço bancário. Identificou-se relação jurídica controvertida com formulação de pedido (lógico e adequado) de indenização. Incidência da teoria da asserção. Alegação rejeitada.*

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE. DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS CONFIGURADOS. *Ação declaratória. Sentença de procedência. Recurso do réu. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, 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. Vazamento de dados. O consumidor 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 - verdadeiros parasitas. Transações que se mostraram suspeitas, contratação de empréstimos nos valores de R\$ 50.000,00 e R\$ 12.000,00 com posterior transferências a terceiros que totalizaram R\$ 89.187,01. Perfil notoriamente desviado. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a restituição dos valores que excederam aqueles depositados em sua conta (R\$ 27.187,01). E terceiro, mantém-se a reparação do dano moral. 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 banco 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 procedente.

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Banco Bradesco S.A.**, no âmbito da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais promovida por **Marcos Manoel Santana**.

A r. sentença (fls. 203/212) julgou **procedente** a ação com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) No que diz respeito a preliminar de ilegitimidade passiva, esta confunde-se com o mérito e com ele será analisada. Por conseguinte, não havendo mais questões preliminares ou prejudiciais a serem examinadas, passo à análise do mérito. A presente causa envolve nítida relação de consumo e deve ser interpretada à luz do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o requerente se enquadra no conceito de consumidor, nos termos do artigo 2º, caput, do Código de Defesa do Consumidor, por ser o destinatário final, fática e economicamente, do serviço prestado pelo banco réu que, por sua vez, caracteriza-se como fornecedor, atuando no mercado de consumo, nos termos do artigo 3º da legislação consumerista. Essa qualificação implica a incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, com destaque para a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, preconizada pelo artigo 14 do referido diploma legal. Tal modalidade de responsabilidade impõe ao prestador de serviços o dever de indenizar pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de seus serviços, independentemente da existência de culpa, bastando a comprovação do dano e do nexo de causalidade. Partindo dessa premissa, não obstante defenda o banco réu que caberia ao requerente a guarda de suas senhas pessoais, não restou demonstrado por documentos idôneos a comprovação da origem e a regularidade das transações bancárias, tampouco que teriam sido realizadas pelo próprio requerente, com a aposição de sua senha pessoal, respeitados os mecanismos de segurança existentes, ônus que lhe cabia também em razão do disposto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, e prova que estava ao seu alcance de ser produzida, já que é detentor dos sistemas de informações relacionados às transações efetivadas pelos seus clientes correntistas. Em outras palavras, incumbia à instituição financeira juntar aos autos a comprovação da efetiva contratação do empréstimo pessoal, seja de forma física ou digital, pelo próprio requerente. No entanto, nenhum contrato acompanhou a peça defensiva, sendo que o banco réu sequer esclareceu a forma e as condições da suposta contratação. Assim, inexistindo indícios de que o negócio jurídico que originou a dívida teria sido celebrado pelo requerente, evidente que o banco réu falhou em seu sistema de segurança, permitindo a realização de pagamento relativo à transação desconhecida pelo requerente. As instituições bancárias estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, à responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de serviços, em especial no que tange à segurança das transações financeiras efetuadas no desenvolvimento de suas atividades. A questão, inclusive, foi sumulada pelo Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias" (Súmula n.º 479), porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento. Neste diapasão, inexistente dúvida quanto ao caráter objetivo da

responsabilidade do banco réu, que atua como prestador de serviços bancários, consoante se infere do disposto no artigo 14, do referido regramento consumerista. Mencionado artigo estabelece que os fornecedores respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos aos seus serviços, acrescentando seu § 1º (...) Além disso, a legislação consumerista consagra a responsabilidade objetiva da casa bancária, que somente poderá ser eximida nas hipóteses previstas no § 3º, também do art. 14 (...) Nesse passo, é forçoso o reconhecimento da falha no sistema de segurança do banco réu pelo órgão julgador, ainda mais porque ausente qualquer excludente de responsabilidade do próprio (artigo 14, parágrafo 3º., incisos I e II do CDC): a) inexistência de defeito do serviço e b) culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Com efeito, o banco réu deve arcar com os prejuízos narrados pelo requerente, pois agiu com falta de cuidado objetivo, visto que não se certificou em relação à veracidade das informações trazidas pelos terceiros estelionatários, denotando grave falha de segurança bancária, além do fato de não ter observado o perfil do consumidor nas operações realizadas. Não se pode deslembrar, ainda, que o banco réu cancelou outras operações realizadas pelos terceiros estelionatários conforme narrado pelo requerente, ao constatar indícios de fraudes das respectivas operações financeiras. Deste modo, de rigor que as partes sejam retornadas ao estado anterior, com a consequente declaração de inexigibilidade do negócio jurídico por vício na formação do contrato de empréstimo pessoal de n.º 7921236, a devolução dos valores que foram descontados da conta da parte autora a título de pagamento das parcelas do contrato de empréstimo declarado inexistente, bem como o desbloqueio da conta bancária de titularidade do requerente. Além do mais, imperiosa a devolução dos valores pertencentes ao requerente que foram transferidos de sua conta bancária em ação perpetrada por terceiros estelionatários no importe de R\$ 27.187,01 (vinte e sete mil, cento e oitenta e sete reais e um centavo), vez que o banco réu não foi capaz de demonstrar que a transferência bancária questionada na exordial tenha sido efetivamente realizada pelo requerente. No tocante ao dano moral, é evidente que a transferência não autorizada de valor expressivo de R\$ 27.187,01 (vinte e sete mil, cento e oitenta e sete reais e um centavo) da conta do requerente, além dos descontos mensais das prestações do contrato de empréstimo ao qual o autor não contraiu, ultrapassaram o mero aborrecimento cotidiano, caracterizando dano moral indenizável. A jurisprudência é pacífica no sentido de reconhecer o dano moral *in re ipsa* nesses casos, dispensando a prova do abalo psicológico sofrido. A situação configura falha na prestação de serviço pelo banco réu, que deve zelar pela segurança das operações realizadas por meio de seus canais eletrônicos e implementar mecanismos eficazes de controle para evitar fraudes e prejuízos aos clientes. Não se pode deslembrar, outrossim, ser aplicável ao caso em comento a teoria do “Desvio Produtivo do Consumidor”, que identifica o prejuízo do tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar problema criado pelo próprio fornecedor, ensejando o cabimento dos danos morais. Neste sentir, o montante indenizatório deve obedecer aos critérios da proporcionalidade e da razoabilidade, objetivando ainda os seus preceitos punitivos e pedagógicos, de forma a desestimular futuros comportamentos similares por parte do banco réu. Sendo assim, entendo que a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) bem atende ao caso, revelando-se suficiente para compensar o ocorrido, sem gerar locupletamento incompatível com sua realidade financeira. Observe-se que a fixação da indenização em valor inferior àquele pleiteado pelo Requerente não faz reconhecer a sucumbência recíproca sob tal perspectiva, uma vez que, à vista do verbete sumular 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”. (...) Por fim, anoto que os demais argumentos deduzidos pelas partes no processo não são capazes, em tese, de infirmar a conclusão adotada neste julgamento (CPC, art. 489, § 1º, inciso IV). Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos autorais, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, a fim de: (1) CONFIRMAR a liminar concedida às fls. 27/31 para declarar a inexistência do negócio jurídico e, por consequência, a inexigibilidade do débito representada pelo contrato de empréstimo pessoal de n.º 7921236, ensejando a devolução dos valores, devidamente comprovados, descontados da conta bancária do requerente a título de pagamento das parcelas do contrato de empréstimo declarado inexistente; (2) CONDENAR, a título de danos materiais, à devolução do valor

correspondente a R\$ 27.187,01 (vinte e sete mil, cento e oitenta e sete reais e um centavo), corrigido monetariamente e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, ambos desde a data do débito indevido, conforme os índices previstos nos artigos 389 e 406 do Código Civil; (3) CONDENAR, a título de danos morais causados, ao pagamento do montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescidos de correção monetária a partir da data de publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ), pelo índice da Tabela prática do TJSP, conforme estabelecido no artigo 389, parágrafo único do Código Civil, e com juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação, pelo índice previsto no artigo. 406, §1º, do Código Civil (SELIC). Em razão da sucumbência, condeno o banco réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º do Código de Processo."

O banco réu ofertou **recurso de apelação** (fls. 239/244). Em síntese, articulou os seguintes fundamentos: (a) ilegitimidade passiva, (b) culpa exclusiva da autora ou, subsidiariamente, culpa concorrente, (c) ausência de falha na prestação do serviço, (d) inexistência de danos materiais e morais indenizáveis. Por fim, solicitou a reforma da r. sentença.

Houve a apresentação de **contrarrrazões** (fls. 424/431). O autor solicitou a manutenção da r. sentença.

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com o devido recolhimento do preparo recursal (fls. 413/414).

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 APRECIAR O RECURSO.

1. Legitimidade passiva do réu

A narrativa da petição inicial descreveu a relação jurídica das partes e articulou lógica e adequadamente os fundamentos (causa de pedir) e o pedido.

Isto é, no caso sob análise, verificou-se uma hipotética inexistência de contrato de empréstimo firmado e transações bancárias, mediante fraude na modalidade da falsa central, em que se utilizaram dos dados do autor para a contratação e posterior transferência, tendo o réu como responsável pela falha de segurança na prestação de serviço.

Era o suficiente para aplicação da teoria da asserção.

Em suma, afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva.

2. A inexistência da relação jurídica e responsabilidade do banco réu

Consta na petição inicial que o autor possui conta corrente junto ao réu e que, no dia 16 de agosto de 2024, recebeu ligação telefônica de pessoa que se passava por preposto do banco réu. O interlocutor, demonstrando possuir informações pessoais do autor - como endereço, nome completo e demais dados sigilosos - indagou-lhe se o cartão bancário já havia sido entregue, o que gerou credibilidade na abordagem, especialmente porque tais informações estariam sob a guarda da instituição financeira. Durante o contato, o golpista afirmou ao autor que este teria sido vítima de fraude e que deveria desligar e religar o aparelho celular, orientando-o, na sequência, a acessar o aplicativo bancário. Após encerrar a ligação e reiniciar o aparelho, o autor percebeu que havia caído em um golpe, pois, ao acessar sua conta por meio do aplicativo, constatou a realização de empréstimos pessoais e transferências via PIX, operações que não foram realizadas nem autorizadas por ele. Acrescentou que, ao analisar o extrato bancário e se deparar com a situação, dirigiu-se imediatamente à agência do réu, contudo, a instituição não solucionou o problema, mesmo o autor não reconhecendo os empréstimos contratados em seu nome nem os valores enviados a terceiros. Em razão das operações questionadas, passou a sofrer descontos mensais no valor de R\$ 1.856,75, os quais perdurarão por 60 (sessenta) meses, referentes ao empréstimo não reconhecido. Diante disso, requereu a concessão de tutela de urgência para cessação imediata dos descontos relativos aos empréstimos indevidos, até ulterior deliberação no curso do processo. Ao final, pleiteou: a) a declaração de inexistência de relação jurídica com o réu quanto aos contratos impugnados; b) a inexigibilidade de qualquer débito decorrente de tais operações; c) a exclusão definitiva de eventuais débitos lançados em razão da fraude; d) a condenação do réu ao pagamento de danos morais, no montante de R\$ 10.000,00; e) a restituição de R\$ 27.187,01, valores que afirma terem sido indevidamente expropriados de sua conta; f) e o desbloqueio de sua conta bancária.

Em sede de contestação (fls. 123/146), o réu suscitou, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, alegando não ter participado da relação jurídica que ocasionou a transferência dos valores a terceiro estelionatário, bem como apontou a ausência de interesse de agir. Defendeu, ainda, a existência de litisconsórcio passivo necessário e a necessidade de denunciação da lide, em razão da identificação do destinatário das transferências. No mérito, alegou: a) validade do empréstimo pessoal supostamente contratado pelo autor; b) ausência de falha na prestação do serviço; c) e inexistência de responsabilidade pelos eventos narrados. Sustentou que não houve irregularidade sistêmica ou operacional atribuível à instituição financeira e que os fatos decorreram de culpa exclusiva do autor ou de terceiros fraudadores.

Passo a apreciar os pontos controvertidos e a instrução processual.

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 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.

Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado na petição inicial: **contratação de empréstimos e movimentações indevidas realizadas 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.

Três 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, o autor alegou que os supostos atendentes detinham de suas informações pessoais e bancários, fato este não impugnado pelo réu (fl. 02): *"na data de 16/08/2024, o autor recebeu telefonema de pessoa se passando por preposto do Banco Bradesco (gerente), perguntando ao autor se o seu cartão já havia chegado, demonstrando que possuía conhecimento de informações pessoais do autor, tais como seu endereço, nome completo, dados sigilosos, passando credibilidade na conversa (haja vista que os respectivos dados estão de posse do Banco). Nesse mesmo momento o golpista disse, ainda que, autor que ele havia sido de golpe, e que era para ele ligar e desligar o aparelho e, após abrir o aplicativo do banco. E assim o fez!"*

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 nexa 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 do autor. Essa narrativa não foi impugnada efetivamente pelo banco réu. 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.

E não bastava a simples alegação de que a operação foi realizada por meio de senha. Competia ao réu a prova da efetiva e direta participação do consumidor para cessão deliberada daquela senha. Isto é, era ônus do banco demonstrar a conduta culposa ou dolosa do consumidor.

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 PROTELATÓRIO. 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."*

Segundo, as transações se mostraram suspeitas, notadamente pelos valores que eram bastantes elevados para os padrões do autor (fls. 22/24) e realizadas de forma sequencial. Em poucas horas, foram contratados:

(i) empréstimo pessoal no valor de R\$ 50.000,00,

(ii) empréstimo pessoal no valor de R\$ 15.000,00, o qual foi cancelado e teve o valor estornado logo em seguida,

(iii) transferência indevida no valor de R\$ 12.000,00, o qual foi cancelada e teve o valor estornado logo em seguida e

(iv) transferências não reconhecidas para terceiros no valor total de R\$ 77.187,01.

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.

5. 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.
6. 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.

7. 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.**
8. 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.**
9. 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.
10. 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”.
11. 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.
12. 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).**

E terceiro, conforme pode-se observar, as transações fraudulentas foram efetivadas via pix para conta de terceiros.

A esse respeito, ressalta-se que 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, pois, os artigos 88 e 89 do Regulamento anexo à Resolução 01/2020 do BACEN (vigente na época, mas já alterada parcialmente):

"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(...)"

Nos termos do artigo 39 do Regulamento do PIX, "uma transação no âmbito do PIX deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor", quando existente suspeita de fraude. Insista-se que o autor levou ao

conhecimento do banco réu a notícia de operação fraudulenta (fato incontroverso), assim que teve ciência das transferências não reconhecidas.

Dispõe o artigo 39 do Regulamento do PIX:

"Art. 39. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando:

I - houver fundada suspeita de fraude;

II - houver problemas na identificação do usuário recebedor."

A preocupação com as inúmeras fraudes via PIX fazem o BACEN ampliar as cautelas e responsabilidades das instituições financeiras.

Atualmente, além de rejeição por inconsistência da transação (art. 39-A), o regulamento prevê até um bloqueio cautelar conforme disposição do artigo 39-B:

"Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir: (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor; (Redação dada, a partir de 1º/1/2023, pela Resolução BCB nº 269, de 1º/12/2022.)

II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

III - o horário e o dia da realização da transação; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

V - outros fatores, a critério de cada participante. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 2º O bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 3º O participante prestador de serviço de pagamento deverá comunicar imediatamente ao usuário recebedor a efetivação do

bloqueio cautelar. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 4º O bloqueio cautelar durará no máximo 72 horas. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 5º Durante o período em que os recursos estiverem bloqueados cautelarmente, o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor deve avaliar se existem indícios que confirmam embasamento à suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 6º Concluída a avaliação de que trata o § 5º: (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

I - os recursos serão devolvidos ao usuário pagador, nos termos do Mecanismo Especial de Devolução, de que trata a Seção II do Capítulo XI, caso se identifique fundada suspeita de fraude na transação; ou (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

II - cessará imediatamente o bloqueio cautelar dos recursos, comunicando-se prontamente o usuário recebedor, nas hipóteses em que não forem identificados indícios de fraude na transação. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 7º O bloqueio cautelar pode ser efetivado somente em contas transacionais de usuários pessoa natural, excluídos os empresários individuais. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 8º A possibilidade de realização do bloqueio cautelar de que trata este artigo deverá constar do contrato firmado entre o usuário recebedor e o correspondente prestador de serviço de pagamento, mediante cláusula em destaque no corpo do instrumento contratual, ou por outro instrumento jurídico válido. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 9º O usuário recebedor poderá solicitar a devolução do Pix em montante correspondente ao valor da transação original enquanto os recursos estiverem cautelarmente bloqueados. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)"

Na solução da presente demanda, aplica-se a novel regulamentação do BACEN relativa ao artigo 39-B do regulamento, eis que já vigorava na época do ato.

A instituição financeira ré nada trouxe sobre a abertura de investigação interna após a notícia da fraude, tampouco esclareceu se providenciou o estorno/bloqueio do valor logo naquele momento em que o

consumidor impugnou a transação.

Ademais, o banco réu falhou na execução do MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO.

O 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).

Como se viu, o banco réu providenciou apenas a recuperação parcial do valor (empréstimo no valor de R\$ 15.000,00 e transferência no valor de R\$ 12.000,00 – fl. 22). Referido ponto demonstrava seu conhecimento acerca do fato e consentimento quanto à devolução. Todavia, diante disso, caberia ao banco providenciar todas as medidas necessárias para impedir o êxito da empreitada criminosa, de modo a impedir o restante das transações.

Além disso, o artigo 41-D, parágrafo único, da Resolução BCB nº 1/20 regulamenta que a solicitação de múltiplos bloqueios na conta do recebedor pelo período de 90 (noventa) dias contados a partir da transação original, nos seguintes termos:

"Art. 41-D. As devoluções de que trata o inciso II do art. 41-C, quando decorrentes de fundada suspeita de fraude:

(...)

II - implicarão o bloqueio imediato, na conta transacional do usuário recebedor, dos valores cuja devolução é solicitada, ou, sendo menor, do valor correspondente ao saldo nela disponível.

(...)

§ 2º Caso a conta transacional do usuário recebedor da transação Pix com fundada suspeita de fraude não tenha sido encerrada, o participante deverá realizar múltiplos bloqueios ou devoluções parciais do valor correspondente ao saldo nela disponível, sempre que recursos forem nela creditados e:

I - a solicitação de devolução tiver sido rejeitada por ausência de saldo na conta transacional; ou

II - a devolução ocorrer em valor inferior ao da transação original.

§ 3º Os múltiplos bloqueios ou devoluções parciais de que trata o § 2º devem ser realizados até que se alcance:

I - o valor total da transação objeto da solicitação de devolução; ou

II - noventa dias, contados a partir da data da transação original."

As determinações para cautela e segurança foram violadas pelo banco réu.

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 fazer a transferência, 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 das contratações 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.

O autor impugnou as seguintes transações (fl. 22):

16	EMPREST PESSOAL 7921236	50.000,00
	EMPREST PESSOAL 7923959	15.000,00
	TED DEVOLVIDA* 7354974	12.000,00
	TRANSFE PIX 0922297	150,00
	ESTORNO LANCTO* 7923959	15.000,00-
	SAQUE DIN ATM 8965658	2.500,00-
	SAQUE DIN ATM 8965669	500,00-
	TED DIF.TITUL 7284377	37.543,01-
	TED DIF.TITUL 7354974	12.000,00-
	VISA ELECTRON 0163706	1.154,00-
	VISA ELECTRON 0677254	849,00-
	TRANSFE PIX 1159268	39.644,00-
	SALDO EM 16/08	13.644,57

Observou-se que o empréstimo consignado no valor de R\$ 15.000,00 e a transação no valor de R\$ 12.000,00 foram estornados, não havendo que se falar em prejuízo ao autor.

Porém, como o empréstimo pessoal no valor de R\$ 50.000,00 foi depositado indevidamente na conta do autor, e as transferências totalizaram R\$ 77.187,01, tem-se que as movimentações indevidas na conta do autor resultaram em um prejuízo do valor de R\$ 27.187,01.

Assim, mantém-se a condenação da instituição financeira ré ao pagamento de indenização por danos materiais no importe de R\$ 27.187,01 (vinte e sete mil, cento e oitenta e sete reais e um centavo).

4. 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, não houve atendimento à demanda do consumidor, insistindo-se numa versão (sem qualquer indício) de ausência de participação no evento danoso.

Aplica-se pacífica posição do Superior Tribunal de Justiça e seguida por esta Turma julgadora sobre a ocorrência de danos morais "in re ipsa", quando o consumidor vê seu nome indevidamente incluído nos bancos de dados de proteção ao crédito.

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, mantenho 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 da consumidora.

Em situação semelhante, confira-se precedente desta Turma julgadora e que fixou indenização em patamar ainda superior, Apelação Cível nº 10294136-78.2023.8.26.0196, de minha relatoria, julgado em 14/05/2024, destacando-se a sua ementa:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Ação de indenização. Sentença de procedência. Recurso da instituição financeira. Primeiro, reconhece-se a existência de defeito do serviço bancário. Banco que permitiu o 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 e falha no sistema de segurança. A consumidora acreditou na credibilidade do contato feito pelo suposto funcionário da instituição financeira. Transações que se mostraram manifestamente suspeitas, uma vez que feitas no mesmo dia, em sequência, e em valores altos. Além disso, a ré permitiu que um terceiro fraudador por meio de abertura de conta corrente e emissão de boleto, operacionalizasse fraude em que inseriu como beneficiário a própria instituição financeira. Esse o nexo causal para o dano, permitindo-se o reconhecimento de sua responsabilidade para o evento danoso. O aludido réu também falhou no seu sistema interno, descumprindo-se deveres de segurança e normas do BCB. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais. Reconhecida a falha e responsabilidade do banco réu, devido o retorno das partes à situação anterior. Ressarcimento dos valores decorrentes das transferências não reconhecidas. E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de indenização. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação e do fato de ter sido privada indevidamente dos valores. Indenização fixada em R\$ 10.000,00, dentro dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade admitidos pela Turma Julgadora. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

Concluindo-se, rejeito as alegações do réu e mantenho a r. sentença.

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, NEGO PROVIMENTO ao recurso do réu e mantenho a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Tendo em vista a sucumbência recursal, além das custas judiciais (atualizadas), arcará o réu com os honorários de advogado devidos ao patrono do autor, que fixo em 20% do proveito econômico (somatória dos seguintes itens: (a) do débito declarado inexigível – R\$ 50.000,00, atualizado desde o ajuizamento, (b) da indenização por danos materiais de R\$ 27.187,01 e da indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, ambos valores principais acrescidos de juros de mora e correção monetária).

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

Alexandre David Malfatti
Relator