



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000088882

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002503-74.2025.8.26.0236, da Comarca de Ibitinga, em que é apelante ANA CLAUDIA RODRIGUES FERREIRA LEPERA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN 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 em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE DAVID MALFATTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1002503-74.2025.8.26.0236

Apelante: Ana Claudia Rodrigues Ferreira

Apelado: BANCO PAN S.A.

1ª Vara Cível da Comarca de Ibitinga

Voto nº 18722

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.

CERCEAMENTO DE DEFESA. INEXISTÊNCIA. PROVAS NECESSÁRIAS INSERIDAS NOS AUTOS. *Como salientado em precedentes desta Turma julgadora, o juiz é o destinatário das provas e cabe a ele a condução do processo. Incumbia ao banco réu instruir a contestação com os documentos destinados a provar suas alegações, conforme disposto no art. 434 do Código de Processo Civil. Pertinência apenas da prova documental. A perícia técnica não se fazia necessária ou pertinente. **Rejeição do pedido de anulação da sentença.***

CONSUMIDOR. FRAUDE. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE NO SISTEMA DE SEGURANÇA. VAZAMENTO DE DADOS. VIOLAÇÃO DAS NORMAS DO BACEN. AUSÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RESSARCIMENTO DEVIDO. DANO MORAL CONFIGURADO. *Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. **Primeiro, reconhece-se a responsabilidade do banco réu no evento danoso.** Falha do banco réu que permitiu o vazamento dos dados do financiamento da autora e da ação de busca e apreensão do veículo. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados provado no caso concreto. Essa intervenção ocorreu no âmbito interno da instituição financeira pelo acesso às centrais de atendimento e aos cadastros dos clientes. Suposto preposto (fraudador) munido de informações sigilosas acerca do contrato e dos dados pessoais do consumidor. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal. Autora induzida a realizar transferências via PIX. Fortuito interno. Incidência da súmula nº 479 do STJ com aplicação do art. 14 do CDC. **Segundo, determina-se a devolução dos valores pagos pela autora.** Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a reparação dos danos materiais. Restituição dos valores*

*pagos indevidamente de R\$ 9.083,64. **E terceiro, reconhece-se a ocorrência de danos morais.** A autora vivenciou situação de frustração e aborrecimento ao saber que o contrato de financiamento não estava quitado, mesmo após efetuar o pagamento. Além disso, verificou-se um atendimento inadequado pela ré na solução do problema. Condenação do banco réu ao pagamento de indenização no valor de R\$ 5.000,00, parâmetro admitido pela Turma julgadora para cumprimento das funções compensatória e inibitória. **Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau.***

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Ana Claudia Rodrigues Ferreira**, no âmbito da ação de indenização por danos materiais e morais promovida em face do **BANCO PAN S.A.**

A r. sentença (fls.300/305) **julgou improcedente a ação**, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) *A preliminar sobre o interesse de agir, arguida pelo réu deve ser afastada. O interesse de agir se configura pela presença do binômio necessidade-adequação, o qual se faz presente. A alegação de que a autora não esgotou as vias administrativas não prospera, pois o ordenamento jurídico brasileiro, em observância ao princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, da Constituição Federal), não exige o exaurimento da esfera administrativa como condição para o ajuizamento de ação judicial, especialmente em se tratando de relações de consumo. A preliminar de ilegitimidade passiva suscitada deve ser rechaçada. A autora foi vítima de golpe de estelionato perpetrado por terceiro que se valeu da aparência de legalidade e da utilização de dados sigilosos relativos ao processo de Busca e Apreensão (nº 1001473-04.2025.8.26.0236), ajuizado pelo próprio banco réu. O contato fraudulento ocorreu em clara conexão com a relação jurídica preexistente entre as partes, demonstrando a pertinência subjetiva para a demanda. Portanto, o Banco é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, haja vista que a fraude se deu a partir de um contexto criado por sua própria atividade. Nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil, o juiz julgará antecipadamente o pedido, proferindo sentença com resolução de mérito, quando não houver necessidade de produção de outras provas. Essa é exatamente a hipótese dos autos, em que a prova documental se mostra suficiente à solução da controvérsia fática, sendo que as demais questões são meramente de direito, permitindo, pois, o julgamento dos pedidos. Ademais, como cediço, magistrado como destinatário final das provas, deve indeferir as diligências inúteis e meramente protelatórias, conforme previsto no artigo 370, § único, do CPC, em consonância com o princípio da razoável duração do processo, previsto no artigo 5º, LXXVIII, da Constituição Federal. O julgamento antecipado, pois, é de rigor. Quanto ao regime jurídico aplicável, esclareço que a parte autora é pessoa física que adquiriu serviço como destinatária final, sendo a parte ré pessoa jurídica que presta serviços à coletividade em geral, mediante remuneração, enquadrando-se tanto a parte autora quanto a parte ré no conceito de consumidor e fornecedor, conforme artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, respectivamente. No que diz respeito ao ônus probatório, em regra, incumbe ao consumidor a prova do dano e do nexo de causalidade, cabendo ao fornecedor, por outro lado, por força da inversão do ônus da prova "ope legis", demonstrar a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do terceiro, conforme artigo 14, §3º, do CDC. A inversão do ônus da prova também pode se dar "ope iudicis", ocasião em que, conforme artigo 6º, VIII,*

do CDC, se presentes a verossimilhança das alegações ou hipossuficiência técnica do consumidor, caberá ao fornecedor demonstrar a inexistência do dano e/ou do nexo de causalidade. Acrescento, ainda, que é pacífica a incidência do Código de Defesa do Consumidor às relações consumeristas, conforme Súmula 479 do E. 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 de operações bancárias.” Porém, apesar da aplicação do CDC ao negócio jurídico, bem como se tratar de contrato de adesão, tais circunstâncias não implicam o reconhecimento automático da existência de desvantagem excessiva em relação ao fornecedor. A iniquidade das cláusulas e do negócio jurídico em seu todo devem ser necessariamente demonstradas para que se possa permitir a intervenção judicial no pacto celebrado. “In casu”, a parte autora afirmou não ter celebrado os contratos apontados na peça exordial, confessou o débito e a regularidade a ação de busca e apreensão, aduz que os fraudadores conseguiram seus dados por vazamento de dados, devendo o banco ser responsabilizados pelos “golpes” aplicados que causaram dano patrimonial a autora. O réu, por seu turno, afirmou que em nada concorreu com as fraudes. Embora se aplique a responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ, tal responsabilidade é afastada quando comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). Ao que consta, o evento danoso não decorreu de uma falha inerente aos serviços bancários prestados, mas de fato ocorreu em ambiente virtual alheio à vigilância do requerido. Nesse exato sentido, a Seção de Direito Privado do Egrégio Tribunal de Justiça consolidou o entendimento no Enunciado nº 12: “Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.” (...) A autora fundamenta a responsabilidade do Banco PAN S.A. em um alegado vazamento de dados que teria permitido aos fraudadores se passarem por prepostos e iniciarem a negociação. Contudo, tal alegação não encontra respaldo nas provas documentais. É incontroverso que o primeiro golpe teve como pano de fundo a Ação de Busca e Apreensão (nº 1001473-04.2025.8.26.0236), ajuizada pelo Requerido. Ocorre que o acesso dos fraudadores a informações do processo, como a existência da ação e a apreensão do veículo, não indica, por si só, vazamento de dados sigilosos por parte do banco. Conforme se verifica, o processo de busca e apreensão correu sem segredo de justiça, sendo, portanto, de natureza pública. O simples fato de os fraudadores terem apresentado à Autora cópia do processo, material acessível a qualquer pessoa com o número do processo ou nome das partes em consulta pública no sítio eletrônico do Tribunal de Justiça, não configura vazamento de dados sob a responsabilidade da instituição financeira. Ademais, a prova dos autos revela a falta do dever de cautela mínimo por parte da Autora ao realizar a transação. O comprovante de pagamento da suposta negociação, juntado pela própria Requerente, demonstra que a transferência de R\$ 5.000,00 (fl.80), foi direcionada a um beneficiário totalmente diverso do Banco PAN S.A, foi direcionado a Lucas Thome Bazilio Pereira, pessoa física, estanho a lide. A autora não se utilizou dos canais oficiais de comunicação ou de atendimento telefônico do Banco Requerido para confirmar a veracidade da proposta, a identidade do suposto preposto ou a conta bancária indicada para o pagamento. Tal conduta rompe o nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano. Destaco, ainda, que a autora chegou a afirmar: “Caso seja golpe amanhã faço boletim de ocorrência e juntamente com o comprovante revento o pix.”. Tal assertiva demonstra que a Requerente decidiu correr o risco de realizar a transferência, assumindo a responsabilidade por eventual insucesso ou fraude. Destaco que a situação não se confunde com aquelas situações em que fraudadores utilizam os próprios sistema do banco, ou de seus prepostos, para entrar em contato com o cliente e aplicar o golpe. Aqui, a consulta se deu em processo judicial, com informações disponíveis à população, para efetivo controle da atividade jurisdicional. Portanto, o prejuízo material decorrente do primeiro golpe (R\$ 5.000,00) e, por conseguinte, do segundo golpe (R\$ 4.083,64), que decorreu da tentativa da autora de reaver o primeiro valor, resultou de sua conduta negligente, caracterizando a culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do

CDC. Se a própria consumidora contribuiu decisivamente para o evento danoso ao transferir valores para terceiros sem a devida checagem pelos canais oficiais do banco credor e ciente do risco, a responsabilidade do fornecedor é afastada. Assim, não havendo demonstração de que o Banco PAN S.A. agiu com negligência ou que tenha concorrido para a fraude por meio de vazamento de dados, e estando configurada a culpa exclusiva da vítima, impõe-se o reconhecimento da inexistência de ato ilícito a justificar a responsabilidade civil do Requerido. Consequentemente, afastada a responsabilidade pelos danos materiais pleiteados, a pretensão de indenização por danos morais também carece de fundamento. Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados por Ana Claudia Rodrigues Ferreira em face de Banco PAN S.A. extinguindo e resolvendo o mérito. Em razão do resultado do julgamento, condeno a parte autora a arcar com a integralidade das custas processuais, bem como com honorários advocatícios da parte 'ex adversa', ora fixados em 10% sobre o valor da causa, conforme artigo 85, §2º, do CPC, ressalvada a exigibilidade por conta da Justiça Gratuita, nos termos do artigo 98, §2º e 3º, do CPC."

A autora ofertou **recurso de apelação** (fls. 308/314). Inicialmente, solicitou a anulação da r. sentença, diante do cerceamento de seu direito de defesa (produção de prova pericial). No mérito, em síntese, insistiu na responsabilidade do banco réu pelo evento danoso e na inexistência de culpa exclusiva da vítima. Alegou a falha no dever de segurança e no vazamento dos dados da autora. No mais, reiterou seus pedidos de indenizações por danos materiais e morais. Ao final, o apelante articulou o pedido de reforma da r. sentença, julgando-se procedente a ação.

O banco réu ofertou **contrarrazões** (fls. 318/325).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. A exigibilidade do recolhimento das custas de preparo encontra-se suspensa em razão da concessão da justiça gratuita em favor da apelante (fl. 112).

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. CERCEAMENTO DE DEFESA

Como salientado em precedente desta Turma julgadora, "o juiz é o destinatário das provas e cabe a ele a condução do processo. Nesta linha, cumpre a ele indeferir a produção das provas desnecessárias inclusive, em homenagem ao postulado constitucional da duração razoável do processo" (Apelação Cível nº 1042159-95.2019.8.26.0576, relator o Desembargador CASTRO FIGLIOLIA, julgado em 05/03/2021).

Assim, colhe-se precedente do Superior Tribunal de Justiça, REsp. nº 879.677/DF, Relator o Ministro Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, julgado em 11/10/2011, destacando-se:

"No sistema de persuasão racional adotado pelo Código de Processo Civil nos arts. 130 e 131, em regra, não cabe compelir o magistrado a autorizar a produção dessa ou daquela prova, se por outros meios estiver convencido da verdade dos fatos, tendo em vista que o juiz é o destinatário final da prova, a quem cabe a análise da conveniência e necessidade da sua produção."

Oportuno registrar que o direito à produção de provas exige os seguintes requisitos, cumulativamente: (a) pertinência dos fatos que se pretende demonstrar ao processo, (b) contróversia entre as partes sobre os fatos e (c) relevância dos fatos para solução do mérito. E não se deve olvidar que compete ao magistrado velar pela duração razoável do processo (CPC 139, II), atendendo inclusive à garantia constitucional prevista expressamente, no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição.

No caso concreto, a questão envolvia prova documental em todos seus pontos. A perícia técnica não se fazia pertinente. Até porque a autora apelante não esclareceu adequadamente, qual era a pertinência da análise.

Concluindo-se, rejeito o pedido de anulação da r. sentença por cerceamento de defesa.

2. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO – RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU

Constou da petição inicial, em síntese, que a autora afirmou ter sido vítima de fraude após o ajuizamento, pelo réu, da ação de busca e apreensão nº 1001473-04.2025.8.26.0236, que resultou na apreensão de seu veículo. Narrou que, após o cumprimento da medida liminar, recebeu contato de terceiro fraudador que se fazia passar por preposto do Banco Pan S.A., apresentando documentos que incluíam cópia do processo judicial, logomarca do banco e informações que aparentavam legitimidade.

Relatou que, acreditando tratar-se de negociação verdadeira para liberação do veículo, realizou, em 07/05/2025, transferência no valor de R\$ 5.000,00 ao suposto representante. Aduziu que, ao descobrir tratar-se de golpe, buscou o Banco Santander - instituição na qual possuía conta - para solicitar o bloqueio da quantia. Entretanto, no dia 09/05/2025, recebeu nova mensagem via aplicativo WhatsApp, desta vez de indivíduo que alegava ser integrante do suporte do Banco Santander. Seguindo as orientações repassadas, acabou por verificar o débito de R\$ 4.083,64 em sua conta bancária, caracterizando novo golpe. Sustentou que o segundo episódio somente ocorreu em razão do primeiro, imputando ao requerido responsabilidade pelos danos sofridos, sob alegação de vazamento de seus dados pessoais decorrente da relação jurídica com o Banco Pan S.A. Ao final, pleiteou a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos materiais no montante total de R\$ 9.083,64 - referentes às duas perdas financeiras - bem como indenização por danos morais no valor de R\$ 45.418,20. Requereu, ainda, a concessão dos benefícios da justiça gratuita.

O banco réu apresentou contestação (fls. 191/198). Preliminarmente, arguiu falta de interesse de agir e ilegitimidade passiva. No mérito, alegou a ocorrência de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro, sustentando que não concorreu de nenhuma forma para a fraude e que não pode ser responsabilizado por atos praticados por estelionatários. Pugnou pela improcedência total da demanda.

Passo a apreciar os pontos controvertidos e a instrução processual.

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

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

Pois bem, a questão trazida pela autora se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos seus dados, de modo a entrarem em contato 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.

Preservado o convencimento externado em primeiro grau, reconheço a responsabilidade da instituição financeira ré.

A autora possui contrato de financiamento veicular junto ao banco réu (contrato nº 109342205), que é objeto da ação de busca e apreensão nº 1001473-04.2025.8.26.0236.

Ressalte-se que, em sua inicial, a autora alega que “no dia 07/05/2025, (mesmo dia em que foi cumprido o mandado de busca e apreensão e levado o veículo) a ora autora recebeu mensagem via WhatsApp do numeral 11.96836-3543 e a pessoa se identificou como Gustavo Henrique – gerente responsável pelo setor jurídico do BANCO PAN, propondo-lhe algumas opções para regularizar seu contrato com o Banco, conforme comprova os anexos Docs. B – fl 1 e B - fl 2. Gustavo Henrique solicitou R\$ 6.803,65 para a recuperação do veículo apreendido naquele mesmo dia 7, vide Doc. B – fl. 3. Continuada a negociação a ora autora disse que dispunha de R\$ 5.000,00 para pagamento ainda no dia 7, o que foi aceito pelo dito representante do Banco réu, que enviou o link/dados/QR Code de cobrança, conforme comprova o anexo Doc. B fl. – 5 e Doc. B fl. 6., tudo para a recuperação do veículo naquele dia, ou seja, a autora estava sob pressão. De ser observado que todos os documentos como a Minuta de Acordo Banco Pan S/A, continham a logomarca do Banco Pan, bem como o CNPJ verdadeiro, vide Doc. M, fazendo transparecer que realmente era alguém do Banco.” E ainda: “No dia 8 de maio as 09h42, conforme se observa do anexo Doc. B, fl. 16, Gustavo Henrique iniciou novamente as tratativas para devolução do veículo, dizendo que o guincho seria despachado para devolução amigável de veículos nessa cidade de Ibitinga, mas, tudo com a intensão de tirar mais dinheiro da vítima ora autora, pois alegou que a autora precisava realizar o pagamento da taxa de liberação no importe de R\$ 599,45, (vide Doc B. fl. 17) quando então a autora começou a cair em si que havia sido ludibriada/enganada e caído num golpe, numa fraude, porém, ainda lhe restava um fio de esperança de recuperar seu veículo e continuou seguindo as recomendações do fraudador que pediu a autora que ela fosse até o pátio de apreensão de veículos da 56ª CIRETRAN conforme Doc. B, fl. 18, para poder retirar o veículo enviando-lhe um documento em branco (em anexo) com o timbre do Detran/SP, tão somente para ludibriá-la, uma vez que a autora deslocou-se até o dito pátio, e não existia nenhum veículo apreendido no local, quando então de uma vez por todas concluiu ter caído num golpe. Dessa forma, diante de ter sido vítima de fraude/estelionato, no dia 08/05/25 a autora dirigiu-se a Polícia Civil de Ibitinga onde foi lavrado o Boletim de Ocorrência nº GU0842-1/2025 que segue em anexo, e que basicamente descreve toda a situação acima informada, acrescentando apenas que imediatamente ao perceber a fraude entrou em contato com a agência do Santander e solicitou o bloqueio do valor de R\$ 5.000,00 contestando-o, pois tratava-se de golpe. Todavia, considerando que o ruím pode piorar, no dia 09/05/2025 a ora autora recebeu uma mensagem via whatsapp do numeral 11.96654-8049, que dizia ser “suporte do

Banco Santander” solicitando informações sobre o pagamento de R\$ 5.000,00 contestado por ser fraude, dizendo que havia ocorrido uma inconsistência na conta destinatária dos R\$ 5.000,00 que foram pagos em 07/05/2025, e solicitaram que ela/autora seguisse os passos que determinavam para o cancelamento e extorno do valor pago ilegalmente (R\$ 5.000,00), conforme comprova o Doc. C, fls. 1, o que foi feito pela autora, pois acreditava estar falando com o “suporte do Santander”, quando ao terminar o procedimento que lhe era recomendado, percebeu que havia sido tirado de sua conta o valor de R\$ 4.083, 64, sendo tal valor transferido para uma conta aberta naquela data, ou seja, 09/05/2025, em nome de Eduardo Ribeiro de Oliveira, CPF 313.847.178-11, e CNPJ 60.752.354/0001-14, conforme demonstra o anexo Doc. C, fls. 1, 2, 3, e 4, causando a autora um prejuízo financeiro no total de R\$ 9.083.64, (R\$ 5.000,00 + R\$ 4.083, 64). De ser observado que o segundo golpe, esta relacionado com o primeiro, uma vez que somente ela/autora, o Banco Santander (onde foi contestado o pagamento dos R\$ 5.000,00), e o destinatário da conta onde foi dito haver inconsistência na conta destino, sabiam de toda história e contestação do pagamento de R\$ 5.000,00.”

Note-se que, em sua contestação, o banco réu não impugnou essas alegações. **Evidente a falha no sistema de segurança do banco réu, ao permitir o vazamento de dados do contrato da autora.**

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 pela captura ou interceptação de comunicações legítimas iniciadas em telefones ou sites. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal.

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

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

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

I - o modo pelo qual é realizado;

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

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

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

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

Importante frisar que os falsários tiveram acesso ao contato da autora e às informações relativas à ação de busca e apreensão. Essa narrativa não foi impugnada efetivamente pela ré. Limitou-se a alegar prestação de informações adequadas a respeito de golpes.

Além disso, conforme se pode observar, as transferências apontadas foram realizadas via PIX.

A esse respeito, ressalta-se que a transferência efetivada via PIX trouxe para as instituições de pagamento 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 receptor", quando existente suspeita de fraude.

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 receptor quando:

I - houver fundada suspeita de fraude;

II - houver problemas na identificação do usuário receptor."

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 receptor 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.)"

Insista-se que a autora levou ao conhecimento do banco réu a notícia de operação fraudulenta (fato incontroverso), assim que teve ciência do golpe, todavia a ré não procedeu de maneira eficiente.

Note-se que a instituição financeira ré, embora tenha sido alertada da fraude, não realizou o bloqueio da transferência a tempo.

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.

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

Os réus deixaram 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).

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. <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=ResoluçãofCB&numero=403>

§ 3º Os múltiplos bloqueios ou devoluções parciais de que trata o § 2º devem ser realizados até que se alcance: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=ResoluçãofCB&numero=403>

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

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

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 1018718-10.2023.8.26.0006, de minha relatoria, julgado em 06/06/2024 destacando-se a ementa:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ IMPROCEDENTE. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. Ação de indenização. Sentença de procedência. Recurso da instituição financeira ré. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. A consumidora acreditou na autenticidade do contato, uma vez que os fraudadores a encaminharam para um caixa eletrônico para cancelamento de transações indevidas. Além disso, verificou-se um notório desvio do perfil. As transações se mostraram suspeitas, notadamente pelo elevado valor (pagamentos de boletos de igual valor que

totalizaram R\$ 90.000,00). Conta da autora que era utilizada somente para movimentações de ínfimos valores. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. E segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a restituição dos valores debitados indevidamente da conta da autora (R\$ 80.000,00) e a inexigibilidade da cobrança efetuada no cartão de crédito da autora (R\$ 10.000,00). Ação procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

Esse quadro probatório fazia incidir o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor com aplicação da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, tanto ao banco réu como aos demais corréus (por extensão):

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

A respeito da responsabilidade da instituição financeira em semelhantes golpes praticados contra o consumidor, confirmam-se precedentes desta 12ª Câmara de Direito Privado, destacando-se as ementas:

" Contrato bancário. Golpe da central de atendimento e emissão de boleto falso para quitação de empréstimo. Pretensão de indenização por danos materiais e morais. Sentença de Improcedência. Reforma em parte. recurso da autora. Impugnação à gratuidade de justiça. Rejeitada. Nada foi colacionado aos autos e tampouco foram produzidas provas pelos corréus no sentido de que a autora ostenta condições financeira que torna a autora capaz de custear as despesas processuais. Sendo assim, os elementos carreados aos autos justificam a concessão da gratuidade judicial, prevalecendo, até prova em contrário, a presunção de necessidade da benesse. Questão preliminar. Legitimidade dos corréus. Falha na prestação de serviços. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Trata-se da fraude conhecida como golpe do boleto e que, no caso concreto, só foi possível pelo uso de ferramentas disponibilizadas pelos réus. As provas asseguram que a fraude foi perpetrada quando a autora que, ao tentar a quitação de financiamento, foi redirecionada para atendimento por meio do aplicativo "Whatsapp", cuja atendente enviou-lhe boleto falso. Nesse panorama, os réus devem responder pelos danos decorrentes do serviço deficiente, pela falta da segurança legitimamente esperada pelo consumidor. Danos materiais. Reparação do valor equivocadamente pago. Cabimento. Acolhe-se a pretensão de reparação de danos materiais, correspondente ao valor equivocadamente pago, corrigidos desde a data do desembolso, acrescidos de juros legais a contar da citação. Danos morais.

*Configurados. A autora possui presumida boa-fé e foi ludibriada por terceiros, despendendo seus esforços para tentar solucionar o problema que estava enfrentando. A fim de atender aos anseios reparatório e punitivo, e ao caráter profilático e pedagógico da medida, fixa-se a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). **Apelação parcialmente provida" (Apelação Cível 1008458-95.2023.8.26.0482, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 25/03/2025)***

" AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. RECURSO ADESIVO DO AUTOR IMPROVIDO. CONTRATO BANCÁRIO. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. GOLPE DO BOLETO. RESPONSABILIDADE DA RÉ. DEFEITO DO SERVIÇO. VAZAMENTO DE DADOS. ACESSO DO FRAUDADOR À INFORMAÇÕES DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO DEVIDA. DANO MORAL REJEIÇÃO. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso das partes. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Vazamento de dados do contrato, como salientado na sentença. A partir de um acesso legítimo ao site da BV com posterior encaminhamento a um número de whatsapp, o autor viu-se envolvido numa fraude. Evidente falha no sistema de segurança da BV, ao permitir a interferência no seu sistema interno (site) e o vazamento de dados. Nexo causal. Consumidora induzida a pagar boleto falso. Incidência dos artigos 14 do CDC e 44, 45 e 46 da LGPD com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Segundo, adequada a restituição do valor pago por meio do boleto falso. Prova do pagamento. Ressarcimento do valor desembolsado pelo autor de R\$ 1.899,99. E terceiro, mantém-se a rejeição do pedido de reparação dos danos morais. O autor não descreveu situação concreta da repercussão extrapatrimonial. Levou-se em consideração, ainda, a partir da narrativa da petição inicial, que, embora num grau menor e não decisão, o autor participou da dinâmica. E o banco réu não se beneficiou do evento danoso. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPROVIDOS." (Apelação Cível 1002761-72.2021.8.26.0156, de minha relatoria, julgado em 15/02/2024)

**Concluindo-se, reconhece-se a
responsabilidade do banco réu pelo evento danoso.**

3. EXTENSÃO DOS DANOS

**Reconhecida falha na prestação do serviço, surge o
dever de reparação dos danos causados.**

3.1. Danos materiais

Em decorrência da fraude, a autora efetuou o pagamento da quantia de R\$ 9.083,64 (nove mil, oitenta e três reais e sessenta e quatro centavos) para os falsários.

Uma vez reconhecida a responsabilidade do banco réu no evento danoso, adequada sua condenação à restituição do valor impugnado.

O valor será acrescido de juros de mora na forma da lei e de correção monetária ambos a partir, do desembolso.

Os juros de mora e a correção monetária 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 e a correção monetária incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

3.2. Danos morais

A autora vivenciou situação de frustração e aborrecimento ao saber que seu contrato de financiamento não estava quitado, mesmo após efetuar o pagamento.

E, como dito anteriormente, o golpe somente foi possível porque o banco réu falhou gravemente nos seus deveres de segurança.

Entretanto, mesmo em juízo, o banco réu insistiu na ausência de responsabilidade pelo ocorrido.

Sendo assim, devida a reparação dos danos morais.

Passo a examinar o valor 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. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, fixo a indenização R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro admitido pela Turma julgadora em casos semelhantes. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, **para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos transtornos experimentados.**

O valor será acrescido de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir da citação).

Concluindo-se, dou parcial provimento ao recurso da autora.

Prequestionamento

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

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

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora e reformo a r. sentença, para julgar parcialmente procedente a ação e condenar o banco réu, nos seguintes termos:

(i) ressarcimento do valor de R\$ 9.083,64 (nove mil, oitenta e três reais e sessenta e quatro centavos) acrescido de juros de mora na forma da lei e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP), ambos a partir da primeira transferência (14/07/2025, fl. 117) e

(ii) ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) acrescido de juros de mora na forma da lei (a partir da citação) e de correção monetária (calculada na forma do voto, a partir do julgamento em segundo grau, súmula nº 362 do STJ).

Altera-se a distribuição das verbas de sucumbência, considerando-se também a atuação na fase recursal.

O banco réu suportará o pagamento integral das custas judiciais (atualizadas) e do honorários do advogado da autora, os quais fixo em 20% do proveito econômico (valores das indenizações da danos materiais e dos danos morais, ambos principais com encargos da mora).

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

**Alexandre David Malfatti
Relator**