



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000188798

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003269-94.2025.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ROSELI EMILIO DO CARMO.

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 1003269-94.2025.8.26.0344

Apelante: BANCO BRADESCO S.A. e PAGSEGURO INTERNET I.P. S.A.

Apelada: ROSELI EMILIO DO CARMO

Origem: Vara Única do Foro de Rosana

VOTO Nº 19.010

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

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. EMPRÉSTIMO. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE. INEXIGIBILIDADE DO EMPRÉSTIMO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. *Ação declaratória. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. **Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços.** Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. A consumidora acreditava na credibilidade do contato feito por telefone. A falha do banco réu encontra-se na insegurança de sua central de telefônica, que permitiu o alojamento de estelionatários. Transações que se mostraram suspeitas, contratação de empréstimo no valor de R\$ 24.960,54 e pagamentos de boletos de R\$ 4.000,00 e R\$ 10.000,00. Desvio do perfil. Incidência do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. **E segundo, mantêm-se a inexigibilidade do empréstimo e a ordem para devolução dos valores.** Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior. A r. sentença, que reconheceu a inexigibilidade do empréstimo (R\$ 24.960,54) e a restituição em dobro dos valores das parcelas descontadas, autorizada a compensação com o valor de R\$ 10.960,54, revertido em favor da autora. O réu pleiteou a restituição do valor de R\$ 24.960,54. Todavia, uma vez que parte do crédito foi utilizado pelos golpistas para pagamento de boletos (R\$ 14.000,00), não há que se falar em compensação do valor integral. Apenas será devida a compensação do restante (R\$ 10.960,54), que acabou revertido em favor da consumidora. **E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral.** A consumidora 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 da autora no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro ajustado ao 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 ação declaratória cumulada com indenização movida por **ROSELI EMILIO DO CARMO** em face de **BANCO BRADESCO S.A. e PAGSEGURO INTERNET I.P. S.A.**

A r. Sentença (fls. 333/341) julgou **procedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: " A alegação de culpa exclusiva da vítima não merece acolhida. O fato de a autora ter atendido ligação telefônica acreditando tratar-se de contato legítimo do banco (não houve impugnação por parte do réu de que o telefone informado pelo autor na inicial lhe pertence), não configura culpa exclusiva apta a romper o nexo causal. As fraudes perpetradas por terceiros mediante engenharia social constituem risco inerente à atividade bancária (fortuito interno), não eximindo a instituição financeira de responsabilidade, conforme jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça (Súmula 479). Ademais, de acordo com a inicial, a autora não realizou qualquer transação orientada por fraudadores. Compete aos bancos implementar sistemas de segurança eficazes, com múltiplos fatores de autenticação, especialmente para operações de alto valor como empréstimos e pagamentos de boletos. A falha na adoção dessas medidas caracteriza defeito na prestação do serviço, ensejando responsabilidade objetiva pelos danos causados ao consumidor. Portanto, deve ser declarada a nulidade do contrato de empréstimo no valor de R\$ 24.960,54, bem como a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes, devendo restituir à autora, em dobro, valores indevidamente descontados referentes ao citado contrato, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, devidamente atualizados pela tabela prática do TJSP desde cada desconto e acrescidos de juros de mora de acordo com a taxa legal divulgada pelo Banco Central do Brasil desde a citação. Todavia, tendo em vista que o banco depositou R\$ 24.960,54 na conta da autora e foram efetivamente transferidos R\$ 14.000,00 através dos pagamentos de boletos, deve a autora restituir ao Banco Bradesco a diferença de R\$ 10.960,54, corrigida monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a data do depósito (20/01/2025), tanto em decorrência do retorno das partes ao status quo ante, quanto para evitar o enriquecimento ilícito da demandante. Autorizo a compensação entre débitos e créditos recíprocos. No que concerne ao réu PagSeguro Internet I.P. S.A., verifico que não praticou ato ilícito. A instituição financeira figura apenas como banco destinatário dos valores transferidos através de boletos bancários, não havendo prova de que tenha concorrido para a fraude ou deixado de adotar medidas de segurança exigíveis. Não há nos autos demonstração de que a autora tenha contatado o PagSeguro imediatamente após os pagamentos dos boletos para solicitar o bloqueio das contas de destino. Ao contrário, conforme demonstrado pelo réu, ao tomar conhecimento dos fatos, procedeu de forma proativa ao bloqueio das contas que receberam os créditos, cumprindo seu dever de diligência. O PagSeguro não pode ser responsabilizado pelo simples fato de ter recebido valores através de boletos bancários regularmente emitidos e pagos através do sistema bancário. Quanto aos danos morais, restou configurado o dano extrapatrimonial em relação ao Banco Bradesco. A autora experimentou angústia e aflição que ultrapassam o mero dissabor cotidiano ter sua conta utilizada para a realização de empréstimo não contratado, situação agravada pela recusa do banco em solucionar administrativamente a questão. Para a fixação do quantum indenizatório, considero

a gravidade da conduta do banco réu, que falhou em implementar sistemas de segurança adequados; a intensidade do sofrimento imposto à autora; a capacidade econômica das partes; e a necessária função pedagógica da condenação. Assim, fixo a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, montante que reputo adequado e proporcional para compensar o abalo sofrido sem configurar enriquecimento ilícito. Por fim, quanto à tutela de urgência deferida, revogo parcialmente a decisão de fls. 229/231 no tocante ao item 3, referente ao bloqueio de valores nas contas de Thais Micaela Nunes e Ana Cláudia da Silva Pimentel, vez que a autora não procedeu à emenda da inicial para inclusão dessas pessoas no polo passivo da demanda, conforme determinado. Confirmo a tutela de urgência quanto aos itens 1 e 2, tornando definitiva a determinação de suspensão dos descontos das parcelas do empréstimo e a proibição de negativação do nome da autora. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a ação em relação ao PAGSEGURO INTERNET I.P. S.A., com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Outrossim, JULGO PROCEDENTE a ação em relação ao réu BANCO BRADESCO S.A. (CPC, artigo 487, I) para: 1- DECLARAR a nulidade do contrato de empréstimo no valor de R\$ 24.960,54 e a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes; 2- CONDENAR o réu a restituir à autora, em dobro, os valores das parcelas indevidamente descontadas, corrigidos monetariamente pela tabela prática do TJSP desde cada desconto e acrescidos de juros de mora de acordo com a taxa legal mensal divulgada pelo Banco Central do Brasil desde a citação. 3- CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente pela tabela prática do TJSP desde esta data, por se tratar de arbitramento (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de acordo com a taxa legal mensal divulgada pelo Banco Central do Brasil desde a citação Deverá a autora restituir ao Banco Bradesco o valor de R\$ 10.960,54, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde 20/01/2025, autorizada a compensação de débitos e créditos entre as partes. Torno definitiva a tutela de urgência deferida quanto aos itens 1 e 2 de fls. 229/231. O réu Banco Bradesco S/A sucumbiu em relação à autora, motivo pelo qual arcará com o pagamento de 50% das custas e das despesas processuais, bem como com honorários advocatícios de 10% sobre o proveito econômico obtido pela autora com a demanda. A autora sucumbiu quanto ao corrêu Pagseguro, motivo pelo qual arcará com o pagamento de 50% das custas e das despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do PagSeguro, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade judiciária deferida à autora."

O réu BANCO BRADESCO S/A interpôs **apelação** (fls. 345/393). Em síntese, sustentou a ausência de falha na prestação dos serviços, uma vez que o golpe decorreu de contato efetuado por terceiro, sem qualquer relação com o banco réu. Alegou que o empréstimo e as transferências foram realizados pela própria autora, via aplicativo. Sustentou que, realizado o empréstimo de R\$ 24.960,54, apenas R\$ 14.000,00 foram transferidos. Apontou ser devida a restituição do valor de R\$ 24.960,54, ou sua compensação. Impugnou a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Pleiteou a improcedência da ação.

Não houve contrarrazões.

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Houve o recolhimento do preparo recursal (fls. 394/395).

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

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

1 - DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO - FRAUDE NAS CONTRATAÇÕES

Na petição inicial, a autora sustentou ter recebido uma ligação de pessoa identificada como funcionária do banco réu acerca de tentativas de fraude em sua conta. Alegou que lhe foram apresentados seus dados, o que lhe deu certeza acerca do que lhe foi narrado. Alegou ter sido informada sobre a necessidade de comparecimento na agência no dia seguinte e que, após a ligação, não conseguiu mais movimentar sua conta. Alegou que foi realizado empréstimo no valor de R\$ 24.960,54 e pagamentos de boletos de R\$ 4.000,00 e R\$ 10.000,00. Requereu a declaração de inexigibilidade do empréstimo realizado e a restituição do valor de R\$ 14.000,00, bem como condenação do banco réu ao pagamento de indenização por dano moral.

Na contestação (fls. 66/87), o réu Pagseguro sustentou sua ilegitimidade passiva, uma vez que apenas recebeu os valores, sem qualquer participação na fraude. Alegou a ausência de falha na prestação de serviços, pois não poderia impedir o recebimento dos valores, bem como que, assim que tomou conhecimento dos fatos, procedeu ao bloqueio das contas destinatárias. Pugnou pela improcedência da ação.

Em sua contestação (fls. 272/296), o banco réu, sustentou a inexistência de falha na prestação do serviço, bem como a culpa exclusiva da autora, que forneceu seus dados a terceiros e realizou as transações. Ao final, requereu a improcedência da ação, impugnando os pedidos indenizatórios.

Passo a analisar a instrução processual e os pontos controvertidos.

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

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

O 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 empréstimo e movimentação indevida realizada por terceiros na conta bancária da autora.**

Entretanto, a **questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, 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. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.**

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

Primeiro, o acesso de terceiros aos dados da autora, de modo a obterem êxito em se passarem por prepostos da instituição bancária. Aqui, houve uma violação de dados no âmbito da instituição financeira.

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

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

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

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

I - o modo pelo qual é realizado;

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

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

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

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

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

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

Segundo, as transações se mostraram suspeitas, notadamente pelos valores que eram bastantes elevados para os padrões da autora e realizadas de forma sequencial. Em poucas horas, foi contratado um empréstimo fraudulento no valor de R\$ 24.960,54, seguido do pagamento de boletos no total de R\$ 14.000,00.

O fato de as transações terem sido realizadas supostamente via aplicativo não afastava a responsabilidade do réu. A falha se deu antes dessa engenharia social do golpe.

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

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

*"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CIRCUNSTÂNCIAS DAS OPERAÇÕES REALIZADAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. **Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7.***

Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou da instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. **9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação, iv) a sequência das operações realizadas, v) o meio utilizado para a sua realização, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.** 10. **A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento.** 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. **Recurso especial provido." (RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 — SP, Terceira Turma, relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 07/10/2025)**

"DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. AUSÊNCIA DE MEDIDAS ADEQUADAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. ART. 14, § 3º, DO CDC. NÃO VERIFICADA. REEXAME DE PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Agravo interno interposto contra decisão que negou provimento ao agravo em recurso especial com fundamento na ausência de violação do art. 489 do CPC e na incidência da Súmula n. 7 do STJ, em ação de responsabilidade civil contra instituição financeira por falha na prestação de

*serviço, permitindo que fraudadores realizassem transações financeiras atípicas na conta da recorrida. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. As questões em discussão consistem em: (i) saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por falha na prestação de serviço ao não impedir transações financeiras atípicas realizadas por fraudadores na conta da recorrida; e (ii) saber se a decisão recorrida violou dispositivos legais ao não considerar as excludentes de responsabilidade previstas no Código de Defesa do Consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundamentada no risco da atividade, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC 4. A falha na prestação de serviço foi reconhecida pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que constatou a ausência de medidas adequadas para impedir transações atípicas, o que caracteriza defeito no serviço prestado. 5. A revisão do entendimento do Tribunal de origem demandaria reexame do acervo fático-probatório, o que é vedado pela Súmula n. 7 do STJ. 6. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 7. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Agravo interno desprovido. **Tese de julgamento: '1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A falha na prestação de serviço por não impedir transações atípicas caracteriza defeito no serviço prestado. 3. A revisão de fatos e provas é vedada em recurso especial, conforme a Súmula n. 7 do STJ. 4. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 5. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente' (AgInt no AREsp 2.874.835/GO, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Quarta Turma, julgado em 30/6/2025, DJEN de 4/7/2025).***

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

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. É entendimento da Terceira Turma do STJ que a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 3. Recurso especial conhecido e provido" (REsp 2.179.133/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 14/4/2025, DJEN de 23/4/2025)

"AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: 'as instituições bancárias

respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.' (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312 /PR, relatora Ministra Nancy Andrichi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrichi, que destacou **'embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.'** No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes. 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. **Agravo interno improvido" (AgInt no REsp 2.056.005/SE, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024)**

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

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.
2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.
3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, **sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.**
4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, **tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.**
5. Como consequência, a **ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.**
6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".
7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.
8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.
9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado." **(RECURSO ESPECIAL Nº**

2.052.228 - DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023).

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 o empréstimo e as transferências, aproveitou-se da fragilidade do sistema de segurança do banco apelante.

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

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

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

probatório.

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

2 – DANOS MATERIAIS

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

A r. sentença, que reconheceu a inexigibilidade do empréstimo realizado no valor de R\$ 24.960,54 e a restituição em dobro dos valores das parcelas descontadas, autorizada a compensação com o valor de R\$ do valor de R\$ 10.960,54, revertido em favor da autora.

O réu, em sede de apelação, pleiteou a restituição do valor de R\$ 24.960,54, disponibilizado na conta corrente da autora.

Todavia, na linha do que restou definido em primeiro grau, uma vez que parte do crédito foi utilizado pelos golpistas para pagamento de boletos (R\$ 14.000,00), de modo que a autora não se aproveitou deste montante.

Logo, não há que se falar em compensação do valor integral. Apenas será devida a compensação do restante (R\$ 10.960,54), que acabou revertido em favor da consumidora.

Embora este ponto não conste do dispositivo, deverá ser observado em sede de cumprimento de sentença.

Os valores depositados na conta da autora em razão do empréstimo foram utilizados por terceiros que visaram o golpe, de modo que a consumidora não se aproveitou do montante.

Por fim, em relação à determinação de restituição em dobro dos valores descontados em razão das parcelas, não houve qualquer irresignação do banco réu.

Concluindo-se, rejeita-se o recurso da ré e mantém-se a r. sentença.

3. DANOS MORAIS

Também reconheço 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.

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

Passo a examinar o valor da indenização.

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

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

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

Assim, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, 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 do consumidor.

Em situação semelhante, confira-se precedente desta Turma julgadora e que também fixou indenização naquele patamar, Apelação Cível nº 1006918-92.2023.8.26.0229, relatora a Desembargadora TANIA AHUALLI, julgado em 20/08/2024, destacando-se a sua ementa:

"APELAÇÃO CÍVEL – Ação anulatória c.c. indenizatória – Golpe da Falsa Central - Sentença de procedência - APELAÇÃO DO BANCO – Preliminares de ilegitimidade passiva, litisconsórcio passivo necessário e de denúncia à lide rejeitadas – Autor atribui ao réu a responsabilidade por falha na prestação de serviços, a qual deve ser analisada no mérito –

Inexistência de dispositivo legal que traz a obrigatoriedade de litisconsórcio entre o banco e os beneficiários da operação fraudulenta – Vedada a denúncia à lide nas relações de consumo – Inteligência do art. 88 do CDC – Mérito – Acolhimento parcial do afastamento da conduta ilícita ante a ausência de concorrência da instituição financeira para o evento danoso – Com relação ao resgate do investimento, aos saques, utilizados posteriormente para efetuar depósitos em favor dos fraudadores, e do pagamento de boleto bancário, os próprios autores utilizaram caixa eletrônico para efetuar as transações – Banco que não poderia evitar as transações realizadas pelo próprio correntista, não tendo controle se o ato se deu sob orientação de terceiros – Culpa exclusiva da vítima caracterizada com relação às referidas transações – Empréstimo pessoal e transferência bancária efetuados por terceiros – Ausência de prova de acesso ao aplicativo bancário autorizado pelos correntistas - Falha de segurança do serviço bancário configurada pela ausência de bloqueio de operações, que destoavam do perfil bancário da autora - Inteligência do artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STF - Teoria do risco do negócio (fortuito interno) – Dano moral configurado – Valor arbitrado de R\$ 5.000,00 para cada autor que se mostra adequado à extensão dos danos sofridos e a inibir a reincidência da conduta por parte da causadora do dano - Juros de mora e correção monetária nos termos da r. sentença - Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido "

Concluindo-se, nego provimento ao recurso do réu.

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.

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

Tendo em vista a sucumbência recursal, além das custas judiciais (atualizadas), arcará o réu com os honorários de advogado devidos ao patrono da autora, que majoro para 12% do proveito econômico (nele compreendida a somatória dos seguintes valores: (a) débito declarado inexigível de R\$ 24.960,54, atualizado desde o ajuizamento e (b) valor da condenação por danos materiais e morais, acrescidos de juros de mora e correção monetária).

A autora, por sua vez, arcará com os honorários do patrono da ré, fixados em 10% sobre o valor do pedido rejeitado (restituição do montante de R\$ 10.960,54), observada a suspensão de exigibilidade decorrente do deferimento da gratuidade processual.

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

Alexandre David Malfatti
Relator