



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000053030

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004562-49.2024.8.26.0663, da Comarca de Votorantim, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado JOSÉ MARIA CEZAR CONICK.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE DAVID MALFATTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1004562-49.2024.8.26.0663

Apelante: Banco Santander Brasil S/A

Apelado: José Maria Cezar Conick

2ª Vara Cível da Comarca de Votorantim

Voto nº 18.578

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

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE. RESTITUIÇÃO DOS VALORES TRANSFERIDOS. 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 do autor, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. O consumidor acreditava na credibilidade do contato feito por telefone. A falha do banco réu encontra-se na insegurança de sua central de telefônica, que permitiu o alojamento de estelionatários. Transações que se mostraram suspeitas, uma vez que realizadas de forma sequencial e em valores altos. Perfil notoriamente desviado. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Precedentes da Turma Julgadora. **Segundo, diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior. Restituição apenas do saldo efetivamente existente na conta quando do golpe. Em relação às transferências efetuadas mediante utilização do cheque especial – e dos encargos moratórios incidentes (fl. 43) – reconhece-se a inexigibilidade, com o consequente restabelecimento do limite. Retorno ao estado anterior sem enriquecimento sem causa de uma das partes. E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral.** O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Ademais, houve a inclusão do seu nome nos cadastros de devedores. Dano moral “in re ipsa”. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. **Ação julgada parcialmente procedente.***

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

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Banco Santander Brasil S/A**, no âmbito da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais promovida por **José Maria Cezar Conick**.

A r. sentença (fls. 154/166) julgou **parcialmente procedente** a ação, destacando-se o seguinte trecho da fundamentação e do dispositivo: *“Isso porque, ao que se extrai dos extratos e comprovantes de pagamento fls. 72/76, não impugnados, foram realizadas mais de 10 transferência do tipo “pix”, somando um débito de mais de R\$ 24.000,00. Todas as transações foram realizadas de maneira sequencial e dentro de curto espaço de tempo, dentre os dias 02 e 03 de agosto, ou seja, iniciada no mesmo dia da conduta narrada na inicial. E, neste ponto, sopesando-se o perfil financeiro do consumidor é fácil presumir que as transações chanceladas pela casa bancária destoaram, e muito, do perfil de consumo do consumidor. Ressalte-se que era ônus exclusivo do banco demandado demonstrar o contrário, ou seja, que as transações em debate condiziam com o perfil financeiro do correntista, tanto porque detém todos os recursos para tanto, notadamente frente à hipossuficiência técnica do consumidor, quanto porque, dada a relação consumerista, sobressai a inversão do ônus da prova em favor da parte autora. Logo, à mingua de prova em contrário, evidente a atipicidade das transações objeto do feito, cuja identificação e fiscalização devem ser imputadas única e exclusivamente à casa bancária, restando caracterizada a falha na prestação dos serviços. À ausência de elementos articulados em defesa, restam incontroversas as teses da parte requerente, devendo, portanto, ser considerado o arguido, reconhecendo a prática do engodo e a falha na prestação de serviço. (...) Assim, impõe-se o reconhecimento da inexistência dos débitos apontados na inicial, com o conseqüente acolhimento do pedido de devolução dos valores nos limites do valor indicado, em conformidade ao Princípio da Congruência, porém, de maneira simples, diante da ausência de comprovação da má-fé da casa bancária. Por sua vez, em relação aos danos morais, ainda que a conduta da parte autora tenha concorrido para a caracterização do ardil, as circunstâncias do caso, diante do advento da responsabilização objetiva das instituições bancárias, bem como da caracterização de evidente falha na prestação de serviço, revelam a existência de dano extrapatrimonial. Vale ressaltar que a existência de fraude foi reconhecida administrativamente pela própria instituição bancária, que estornou o empréstimo feito na conta imediatamente, eis que, por óbvio, afetaria diretamente o patrimônio da instituição. Conduta abusiva e desleal com o consumidor. Nesse passo, restando comprovada a falha na prestação dos serviços em virtude da aprovação das transações celebradas em nome da parte autora, sem as cautelas de segurança de praxe para a confirmação da titularidade, impõe-se o reconhecimento de situação que extrapola o mero aborrecimento, sendo inegável o desgaste imposto ao consumidor, que ultrapassa a esfera do dissabor, exigindo reparação pela via dos danos morais. (...) A fixação do dano moral deve ser ponderada, visando inibir a repetição da conduta danosa, sem importar enriquecimento sem causa do lesado, não possui aspecto de reparar apenas o pretium doloris, mas busca reparar a dignidade do ofendido. Alguns parâmetros tem sido adotados, mas, antes de arrolá-los, devem ser feitas considerações genéricas, para fixar o raciocínio que preside o tema. Não existem critérios fixos na lei para a quantificação do dano moral e, também, não há consenso nos Tribunais. O dano moral, em nosso ordenamento, tem duplo caráter, compensatório e punitivo, sendo num primeiro momento destinado a permitir um alívio à vítima, reconfortando-a através do percebimento pecuniário. E, num segundo momento voltado ao caráter punitivo imputando uma indenização pecuniária ao ofensor, a fim de penaliza-lo pelo ato ilícito praticado, visando inibir a repetição da conduta danosa. (...) Consideradas as peculiaridades destes autos, entende-se adequada, razoável e suficiente para compensar a parte autora dos*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

constrangimentos sofridos e, em especial, desestimular a parte requerida a praticar conduta semelhante e contraditória, a fixação da indenização no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), destacando-se que o arbitramento em valor inferior ao pretendido não induz sucumbência da parte autora, nos termos da Súmula nº 326 do STJ. Ante ao exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial, para DECLARAR a inexigibilidade do débito indicado na inicial, no valor de R\$ 26.705,71 (vinte e seis mil setecentos e cinco reais e setenta e um centavos), e CONDENAR o banco requerido à devolução da referida soma, de maneira simples, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês desde o desembolso (Súmula nº 43 do STJ) até 29/08/2024, e desde 30/08/2024 atualizado conforme IPCA e juros de mora, calculados pela Taxa Selic, descontado o valor do IPCA (Lei nº 14.905/24), bem como CONDENAR o banco requerido ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, montante a ser corrigido conforme IPCA-IBGE, a partir do presente arbitramento (súmula n.º 362 do STJ), com juros de mora, desde a citação, calculados pela Taxa Selic, descontado o valor do IPCA (Lei nº 14.905/24). Por consequência, julgo extinto o processo, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Diante da sucumbência, deverá a parte requerida arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, esses últimos fixados em 10% do valor d condenação.”

O banco réu ofertou **recurso de apelação** (fls. 170/176). Em resumo, articulou os seguintes fundamentos: (a) ausência de nexo causal entre a conduta do banco e o dano sofrido, (b) a culpa exclusiva do autor, (c) impossibilidade de responsabilização do banco réu pelo ressarcimento dos valores e (d) a inocorrência de dano moral indenizável. Ao final, requereu a reforma da r. sentença com a improcedência da ação.

Houve **contrarrazões** (fls. 184/201).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com a análise do preparo (fls. 177/178).

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

PASSO A APRECIAR O RECURSO.

1. RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU

Na petição inicial, o autor alegou que, após cair em golpe e realizar pix no valor de R\$ 200,00, se deslocou até agência bancária para solucionar o ocorrido, ocasião na qual teria sido atendido por seu gerente, que afirmou não haver nada de errado em sua conta. Alegou que, aos uma semana, recebeu ligação de pessoa que se identificou como gerente do banco, o qual informou a situação ocorrida na semana anterior e que seria iniciado um atendimento via whatsapp para estorno do pix. Sustentou que, após o início do referido atendimento, foi surpreendido com a realização e cancelamento de empréstimo, além de diversas transferências via pix para terceiros. Pleiteou a condenação do banco à restituição dos valores transferidos de sua conta, bem como ao pagamento de indenização por dano moral.

Na contestação (fls. 89/99), o banco réu, preliminarmente, arguiu ilegitimidade passiva. No mérito, em síntese, sustentou a inexistência de falha na prestação do serviço, bem como a ocorrência de fortuito externo, culpa exclusiva de terceiros e culpa concorrente da autora. Ao final, requereu a improcedência da ação, impugnando os pedidos indenizatórios.

Passo a analisar a instrução processual e os pontos controvertidos.

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

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

O 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 parte autora.**

Entretanto, a **questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos dados do autor, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.**

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

Primeiro, o acesso de terceiros aos dados 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 do autor. 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 dois dias foi contratado um empréstimo, no valor de R\$ 20.639,28, o qual foi cancelado e teve o valor estornado logo em seguida (fls. 73), bem como realizados diversos pix, os quais consumiram o cheque especial do autor e, juntamente com os encargos moratórios, chegaram a R\$ 26.705,70 (extrato às fls. 72/76).

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).**

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

A esse respeito, ressalta-se que a transferência efetivada via *PIX* trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança.

Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos – como falhas nas aberturas das contas usadas pelos fraudadores. Essa cautela na abertura das contas usadas nas transações (denominadas "contas transacionais") ficou explicitada no Regulamento do *PIX* (art. 89 do regulamento vigente na época dos fatos).

Vale destacar, pois, os artigos 88 e 89 do Regulamento anexo à Resolução 01/2020 do BACEN (vigente na época, mas já alterada parcialmente):

"Art. 88. Ao aderir ao Pix, os participantes declaram estar cientes de que, em decorrência da natureza de suas atividades, estarão sujeitos, em especial, aos seguintes riscos:

I - **operacional**, conforme definido no inciso I do art. 2º da Circular nº 3.681, de 4 de novembro de 2013, e regulamentação posterior;

Art. 89. **Adicionalmente ao gerenciamento de risco operacional disposto na Seção I deste Capítulo, os participantes do Pix devem adotar mecanismos robustos para garantir a segurança:**

I - **do processo de autenticação de usuários pagadores e de identificação de usuários recebedores**;

II - dos procedimentos de iniciação do Pix; e

III - **do processo de abertura de contas transacionais.**”

E a Circular nº 3.681/2013 disciplinou o risco operacional das instituições financeiras:

"Art. 2º Para os efeitos desta Circular, define-se:

I - **risco operacional: possibilidade de ocorrência de perdas resultantes dos seguintes eventos:**

a) **falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento;**

b) **falhas na identificação e autenticação do usuário final**;

c) **falhas na autorização das transações de pagamento;**

d) **fraudes internas(...)**”

Nos termos do artigo 39 do Regulamento do PIX, "uma transação no âmbito do PIX deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor", quando existente suspeita de fraude. Insista-se que a autora levou ao conhecimento do banco réu a notícia de operação fraudulenta (fato incontroverso), assim que teve ciência das transferências não reconhecidas, sem que qualquer providência tenha sido adotada.

Dispõe o artigo 39 do Regulamento do PIX:

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

I - **houver fundada suspeita de fraude;**

II - **houver problemas na identificação do usuário recebedor.**”

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 3º O participante prestador de serviço de pagamento deverá comunicar imediatamente ao usuário recebedor a efetivação do bloqueio cautelar. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

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

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

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

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

16/11/2021.)

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

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

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

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

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

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

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

A apelante deixou de implementar de modo eficiente o procedimento do Mecanismo Especial de Devolução (art. 41-B e seguintes c/c art. 78-F/78-J, Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020).

Cabia à ré, quando a parte autora noticiou a fraude, ter providenciado todas as medidas necessárias para impedir o êxito da empreitada criminosa.

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

"Art. 41-D. As devoluções de que trata o inciso II do art. 41-C,

quando decorrentes de fundada suspeita de fraude:

(...)

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

(...)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Esse quadro probatório faz incidir a súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça:

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

bancárias."

Em situação semelhante, esta Turma julgadora também responsabilizou a instituição financeira, conforme se verificou no julgamento da Apelação Cível nº 0001329-03.2023.8.26.0047, relator o Desembargador MARCO FABIO MORSELLO, julgado em 12/12/2023, destacando-se a ementa:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA – Sentença de improcedência – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Autora vítima de "golpe da falsa central de atendimento" - Transferências realizadas por meio de aplicativo instalado no aparelho celular da autora – Consumidora lesada por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da ré, por suposto preposto – Aprovação de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção da requerida – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Teoria da confiança e justa expectativa da consumidora – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Repetição em dobro – Inadmissibilidade – Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva – Danos morais configurados – Inscrição do nome da cliente nos órgãos de proteção ao crédito – Sentença reformada em parte – Recurso parcialmente provido."

E ainda, confira-se precedente desta Turma julgadora, Apelação cível nº 1002423-94.2021.8.26.0125, de minha relatoria, julgado em 04/07/2023, destacando-se a ementa:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA – Sentença de improcedência – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Autora vítima de "golpe da falsa central de atendimento" - Transferências realizadas por meio de aplicativo instalado no aparelho celular da autora – Consumidora lesada por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da ré, por suposto preposto – Aprovação de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção da requerida – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Teoria da confiança e justa expectativa da consumidora – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Repetição em dobro – Inadmissibilidade – Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva – Danos morais configurados – Inscrição do nome da

cliente nos órgãos de proteção ao crédito – Sentença reformada em parte – Recurso parcialmente provido.”

Importante destacar, igualmente, não há que se falar em fortuito externo como alegado, se terceiro logrou fazer a transferência, aproveitou-se da fragilidade do sistema de segurança do banco apelante.

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

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

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

Em resumo, mantém 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.

Como se viu, o empréstimo realizado pelos fraudadores foi cancelado e o valor estornado logo em seguida (fl. 73):

PIX ENVIADO	-	000,00-
Deise Cristina dos Santos		
CREDITO CONTRATADO NO BCO ELETR	-	20.639,28
ESTORNO DE LANCAMENTO	-	20.639,28-
CNR 3812320000306500		^^^

Assim, restava apenas a restituição dos valores transferidos da conta do autor e o reconhecimento da inexigibilidade dos valores

utilizados do limite do cheque especial.

Neste ponto deverá ser corrigida a r. Sentença.

Isso porque, em relação ao saldo efetivamente existente na conta quando do golpe, deverá haver restituição. Todavia, quanto às transferências efetuadas mediante utilização do cheque especial – e dos encargos moratórios incidentes (fl. 43) – é caso de reconhecimento de sua inexigibilidade, com o consequente restabelecimento do limite. Desta forma haverá o retorno ao estado anterior sem enriquecimento sem causa de uma das partes.

Referidos pontos serão esclarecidos no cumprimento de sentença, mediante colaboração de ambas as partes.

Concluindo-se, rejeito o recurso do réu, com a observação de que deverá ser restituído apenas o saldo efetivamente existente na conta quando do golpe. Em relação ao montante utilizado do cheque especial e dos encargos moratórios incidentes, reconheço inexigibilidade e determino o consequente restabelecimento do limite.

3. DANOS MORAIS

Também reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, a ré insiste numa versão (sem qualquer indício) de sua participação no evento danoso.

Ademais, a transferência de valores da conta do autor resultou na utilização do limite do cheque especial e a inclusão do nome do consumidor nos cadastros de devedores (fl. 32), o que configurava dano moral “in re ipsa”.

Passo a examinar o valor da indenização.

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

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

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

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

Nesse sentido, confira-se precedente desta Turma julgadora, Apelação cível nº 1005113-68.2024.8.26.0068, relator o Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 12/11/2024:

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

Concluindo-se, rejeito as alegações do réu e mantenho a r. Sentença, com observação, nos termos da fundamentação.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos. Por derradeiro, destaque-se que "Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida,



não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGÓ PROVIMENTO ao recurso do réu e mantenho a r. Sentença, com a observação de que deverá ser restituído apenas o saldo efetivamente existente na conta quando do golpe. Em relação ao montante utilizado do cheque especial e os encargos moratórios incidentes, ocorrerá o reconhecimento da inexigibilidade desses valores (ou, se já debitados, o ressarcimento com encargos de mora) e o consequente restabelecimento do limite.

Tendo em vista a sucumbência recursal, além das custas judiciais (atualizadas), arcará o réu com os honorários de advogado devidos ao patrono do autor, que majoro para 15% do proveito econômico (somatória do valor a ser restituído e da indenização por danos morais, ambos acrescidos de juros de mora e correção monetária). Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

**Alexandre David Malfatti
Relator**