



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000162467

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006245-07.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BITZ SERVIÇOS FINANCEIROS e BANCO BRADESCO S/A, é apelada DAISY BORTOLUZZI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente) E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 2 de março de 2026.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1006245-07.2023.8.26.0001

Origem: **Foro Regional de Santana/6ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Alexandre das Neves

Recorrente: **Banco Bradesco S/A, Bitz Serviços Financeiros**

Recorrida: **Daisy Bortoluzzi**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 4.408

Apelação cível. Ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais. Fraude bancária. Sistema “PIX”. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das instituições financeiras réis. Desacolhimento.

Preliminares. *Ilegitimidade passiva ad causam*. Solidariedade da cadeia de fornecedores de serviços configurada. Artigos 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC. Instituições que participam da operacionalização das transações são responsáveis perante o consumidor. Preliminar rejeitada. Intervenção de terceiros. *Denúnciação à lide dos beneficiários do crédito*. Descabimento em relações de consumo. Vedação expressa do artigo 88 do CDC. Necessidade de preservar a celeridade do ressarcimento à consumidora hipossuficiente. Direito de regresso que deve ser exercido em via própria. Preliminar rejeitada.

Mérito. *Responsabilidade objetiva*. Súmula 479 do STJ. Fortuito interno. Consumidora idosa que teve o acesso ao internet banking bloqueado, seguido de diversas transferências não autorizadas que totalizaram R\$ 5.498,99. Transações que destoam completamente do perfil de consumo da autora. As instituições financeiras réis tinham o dever elementar de monitorar operações atípicas e empreender esforços para a reversão via MED (Mecanismo Especial de Devolução). Todavia, não houve comprovação de obediência integral aos protocolos de segurança e bloqueio cautelar ditados pela Resolução nº 1/2020 do BACEN. Inexistência de culpa exclusiva da vítima. Alegação de uso de senha pessoal que não afasta o vício de segurança do sistema, o qual permitiu movimentação vultosa e sucessiva em curto espaço de tempo sem qualquer bloqueio preventivo. Falha na prestação do serviço caracterizada. Dever de restituição integral dos valores subtraídos mantido, ressalvada a dedução de quantia já depositada por corré que firmou acordo.

Dano moral configurado. Subtração de valores destinados à subsistência de pessoa idosa. Fatos que extrapolam o mero dissabor cotidiano, atingindo a dignidade e o equilíbrio psicológico da consumidora. Indenização mantida em R\$ 3.000,00, montante que observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, além



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da função dissuasória da condenação. Precedentes desta C. Câmara. Honorários recursais. Majoração da verba honorária em favor do patrono da apelada, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos etc.

Trata-se de uma apelação interposto contra a r. sentença fls.544/548, cujo o relatório adota-se que, julgou parcialmente procedente ação de restituição de valores c.c indenização por danos morais ajuizado por Daisy Bortoluzzi em face BANCO BRADESCO S.A., BITZ SERVIÇOS FINANCEIROS S.A E NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. Contendo na sentença: "*JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para condenar os réus, de forma solidária, a restituírem à autora a quantia de R\$5.498,99 (cinco mil, quatrocentos e noventa e oito reais e noventa e nove centavos), devidamente atualizada pelo IPCA-E, desde o ajuizamento da ação, acrescida de juros de mora legais pela SELIC, a partir da citação, devendo ser dos juros abatidos o índice concernente à correção e, ainda condenar os réus, solidariamente, a pagarem à autora a quantia de R\$3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais, devidamente atualizada pelo IPCA-E, desde a data da sentença, nos termos da Súmula 362 do STJ, acrescida de juros de mora legais pela SELIC, a partir da citação, devendo ser dos juros abatidos o índice concernente à correção, tudo com fulcro no art.487, I do CPC, consignando para o detalhe de que a oposição de embargos fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º do CPC."*

Os réus, ora apelantes, sustentam em síntese, preliminar de ilegitimidade passiva, aduzindo que as transações foram realizadas por meio de chaves de segurança e senhas pessoais da autora, não havendo participação direta das instituições no evento danoso provocado por terceiros. Pretendem a denunciação da lide, com a intervenção dos terceiros beneficiários dos créditos (JOABE JOSÉ SANTOS SÁ JUNIOR e DAVID LOPES GOMES), sob o argumento de que estes são os reais responsáveis pelo prejuízo. Afirmam ainda culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, e que a fraude deocorreu de descuido da apelada na guarda de suas senhas, o que romperia o nexo de causalidade (Art. 14, § 3º, II, do CDC). Refutam o dano moral, aduzindo que o ocorrido não ultrapassou a esfera do mero aborrecimento, inexistindo prova de abalo à honra ou dignidade, requerendo a exclusão da

condenação ou sua redução.

Contrarrazões fls.581/595 ;

Não houve oposição ao julgamento virtual;

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado.

É o relatório.

O recurso *não deve ser provido*.

A legitimidade passiva das rés é patente, uma vez que integram a cadeia de consumo na qualidade de instituições financeiras e de pagamento responsáveis pela viabilização e segurança das transações.

Nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC, a responsabilidade entre os fornecedores que participam da cadeia de serviços é solidária.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

Quanto à denúncia à lide, inadmissível em processos que envolvem relação de consumo, por força do artigo 88 do CDC.

Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denúncia da lide.

A introdução de um terceiro estranho à lide principal (o suposto estelionatário) tumultuaria o feito e retardaria a satisfação do direito do consumidor. Eventual

direito de regresso deve ser buscado em via autônoma.

Mérito

A relação jurídica entre as partes é de consumo, atraindo a incidência do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 297 do STJ.

No caso sub examine, a autora, pessoa idosa, foi vítima de transações fraudulentas via PIX logo após perceber o bloqueio atípico de seus dispositivos de acesso ao banco. O cerne da questão reside na falha do dever de segurança e monitoramento das instituições financeiras.

Conforme a **Súmula 479 do STJ**, as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros, pois tal risco é inerente ao empreendimento (fortuito interno). As rés não lograram êxito em comprovar a culpa exclusiva da vítima. O simples argumento de que as transações foram realizadas com "uso de senha" não basta para afastar a responsabilidade, especialmente quando as operações divergem flagrantemente do perfil histórico da consumidora.

Como é evidente, as instituições financeiras tinham o dever elementar de empreender os esforços necessários para a busca eficiente da reversão, bem como o de adotar as medidas imprescindíveis ao retorno dos recursos.

Tal possibilidade está prevista pelo MED (Mecanismo Especial de Devolução).

Porém, não houve efetiva comprovação, pela parte recorrida, de que foram obedecidos integralmente os protocolos ditados pela Resolução nº 1/2020 do BACEN, notadamente os artigos 38, 38-A, 39 e 39-B (rejeição do pagamento em caso de suspeita de fraude e bloqueio cautelar) e 41-D, §3º, inc. II (tentativas de bloqueios/devoluções parciais por 90 dias, contados da data da transação original).

Meros *prints* de tela e respostas genéricas sem esclarecimentos e detalhes sobre as diligências realizadas não se prestam para tal fim.

Houve franco menoscabo com o consumidor. Certamente se ao invés de se passar com a autora, o fato tivesse ocorrido com um parente próximo do atendente, ou com um diretor do Banco, não haveria tamanha indiferença.

Nessa linha:

*GOLPE DO WHATSAPP. Ação de restituição de valores julgada improcedente, com conseqüente apelo da autora. Apelante que realizou transferências de valores via PIX a pedido de terceiro, que se passou por sua filha. Relação de consumo. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. **Falha na prestação do serviço do apelado que não impugnou especificamente a alegação da autora apelante no sentido de que comunicou imediatamente acerca do golpe as instituições financeiras nas quais mantém conta, as quais, por sua vez, comunicaram o ocorrido ao apelado. Recorrido***

Apelação Cível nº 1006245-07.2023.8.26.0001 (IGSS)

que não teceu qualquer linha em contestação acerca de tentativa, ou impossibilidade, de ativação do mecanismo especial de devolução, previsto na resolução BCB nº 01/2020. Falha na prestação dos serviços. Inexistência de exclusão da responsabilidade. Precedentes. Recurso provido.

(TJSP; **Apelação Cível 1002697-16.2022.8.26.0063**; Relator (a): **JAIRO BRAZIL**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barra Bonita - 2ª Vara; Data do Julgamento: 19/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024)

A falha dos serviços é manifesta. Os requeridos não adotaram os cuidados necessários para que o recorrente não ficasse exposto às lesões que sofreu.

Argumentos quanto à suposta dificuldade ou impossibilidade de prever ou de evitar golpes do tipo, não eximem a instituição financeira da responsabilidade.

No caso vertente não houve culpa exclusiva da vítima ou do terceiro. Ao reverso, a conduta acentuadamente descuidada do banco na abertura da conta corrente ao estelionatário foi essencial para que a fraude contra o autor fosse perpetrada.

De fato, a conduta do banco criou a atmosfera propícia às ações criminosas de estelionatários, com potencial para lesar pessoas (Ap. 1011843-67.2022.8.26.0100¹, Rel. Des. Ferreira da Cruz), como ocorreu, efetivamente, com o demandante.

Na conta corrente aberta pelos estelionatários sem um mínimo cuidado foram efetuadas transferências indevidas a partir da conta da autora, sem seu consentimento, logo após o bloqueio suspeito de seus dispositivos de acesso, transferências que totalizaram mais de R\$ 5.000,00.

A postura do banco é inaceitável, reveladora de elevado desleixo e falta de cuidados elementares. Não houve comprovação de que foram obedecidos os protocolos ditados pela **Resolução 4.753/2019**, do **Banco Central do Brasil (BACEN)**:

"Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

§1º Considera-se qualificação as informações que permitam às instituições apreciar, avaliar, caracterizar e classificar o cliente com a finalidade de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira.

[...]

¹ **Apelação Cível 1011843-67.2022.8.26.0100**; Relator (a): **Ferreira da Cruz**; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2022; Data de Registro: 06/08/2022.

§4º As informações de identificação e de qualificação dos titulares de conta de depósitos e de seus representantes, quando houver, devem ser mantidas atualizadas pelas instituições. § 5º As instituições devem adequar os procedimentos de que trata o caput às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, bem como observar a legislação e a regulamentação vigentes.

[...]

Art. 4º O contrato de prestação de serviços de conta de depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre: I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º; II - as características da conta e as regras básicas de seu funcionamento, inclusive com relação às formas disponíveis de movimentação, aos procedimentos para cobrança de tarifas e aos prazos para fornecimento de comprovantes e de outros documentos; III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta; [...]; VI - os procedimentos para atualização das informações dos titulares, inclusive para fins de atendimento ao disposto no art. 2º, § 5º;

[...]

Art. 6º As instituições devem encerrar conta de depósitos em relação a qual verifiquem irregularidades nas informações prestadas, consideradas de natureza grave.

Art. 7º As instituições, por meio dos procedimentos e das tecnologias utilizados na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos, devem assegurar: I - a integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados; e II - a proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos."

A Resolução 96/2021 possui teor bastante semelhante:

"Art. 1º Esta Resolução estabelece os requisitos a serem observados na abertura, na manutenção e no encerramento de contas de pagamento pelas instituições financeiras, pelas instituições de pagamento e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que gerenciam contas de pagamento.

[...]

Art. 4º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

§ 1º Considera-se qualificação as informações que permitam às instituições apreciar, avaliar, caracterizar e classificar o titular da conta de pagamento com a finalidade de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira.

[...]

§ 4º As informações de identificação e de qualificação do titular da conta de pagamento e de seus representantes, quando houver, devem ser mantidas atualizadas pelas instituições. § 5º As instituições devem adequar os procedimentos de que trata o caput às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

[...]

Art. 6º O contrato de prestação de serviços relativo a conta de pagamento deve dispor, no mínimo, sobre:

I - os procedimentos para identificação e qualificação do titular da conta, observado o disposto no art. 4º;

II - as características da conta e as regras básicas de seu funcionamento, inclusive com relação às formas disponíveis de movimentação, aos procedimentos para cobrança de tarifas e aos prazos para fornecimento de comprovantes e de outros documentos;

III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta e utilização do instrumento, inclusive em caso de perda, furto ou roubo de credenciais, bem como as situações para o seu bloqueio;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

IV - os direitos e os deveres do titular da conta;

V - os eventuais limites de saldo mantido em conta e de aportes de recursos, de que trata o art. 4º, § 2º;

VI - os procedimentos para atualização das informações do titular da conta, inclusive para fins de atendimento ao disposto no art. 4º, § 5º;

[...]

Art. 16. As instituições referidas no art. 1º, por meio dos procedimentos e das tecnologias utilizados na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de pagamento, devem assegurar: I - a integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados; e II - a proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos."

Esta Colenda Câmara já decidiu:

*Justiça gratuita. Postulante que ignorou a determinação do juízo a quo para trazer documentos comprobatórios da hipossuficiência financeira alegada, deixando transcorrer in albis o prazo fixado para tanto. Desídia que se repete no apelo, porquanto não suprida pelos parcos extratos bancários acostados. Pedido conhecido desde logo em atenção ao princípio da duração razoável do processo, restando indeferido. O pagamento do preparo deverá ser efetuado nos dez dias subsequentes ao trânsito em julgado, sob pena de inscrição na dívida ativa do Estado, o que deverá ser observado pelo juízo a quo. Declaratória e indenização. **Autor aduz ter sido vítima do golpe do falso leilão de veículo na internet.** Procedência. Apelo de uma das instituições financeiras demandadas, enquanto responsável por uma das contas utilizadas para a prática do crime, que recebeu os valores transferidos pelo autor e por um dos corréus, pessoa física, titular de outra conta em que também foram creditados valores enviados pelo autor. Descabimento. Legitimidade da instituição financeira para integrar o polo passivo que decorre, por si só, do fato ser a responsável pela abertura, manutenção e administração da conta que recebeu as transferências feitas pelo autor. Parte que deixou de apresentar qualquer documentação para comprovar a regularidade do procedimento de abertura da conta, apesar de intimação específica. Alegação de impossibilidade, sob pena de quebra de sigilo bancário. Inovação recursal. Cerceamento de defesa. Inocorrência. **Responsabilidade que decorre da fraude na abertura da conta para receber o produto do golpe, sem que exista qualquer comprovação da regularidade do procedimento, nos moldes da Resolução BACEN nº 4.753/2019, que dispõe sobre a abertura de contas bancárias.** Falha no serviço de segurança que atrai para o banco a responsabilidade de restituir a parte autora o valor transferido para a titular da conta sob a sua administração. Existência de elementos que vinculam o titular da outra conta ao golpe. Identidade de endereços. Suposto furto de documentos que só foi comunicado a polícia após o ajuizamento da ação. Recursos*

desprovidos. - destaquei

(TJSP; **Apelação Cível 1000007-24.2021.8.26.0362**; **Relator (a): Ramon Mateo Júnior**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 2ª vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2024; Data de Registro: 11/07/2024)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL – Sentença de Parcial Procedência - Recurso do réu. DANO MATERIAL – "golpe do falso intermediário" - Dano decorrente de promessa de receber valores por vendas via Amazon - Transferência bancária, via PIX – Golpe perpetrado por terceiro – Réu não demonstrou a regularidade da abertura da conta corrente utilizada pelo fraudador para aplicação do golpe - Assunção de risco do prestador de serviço bancário para utilização da plataforma Pix - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ - Dever de indenizar pelos danos materiais – Precedentes – Recurso não provido. SUCUMBÊNCIA RECURSAL – Art. 85, § 11 do CPC. DISPOSITIVO - Recurso não provido. - destaquei

(TJSP; **Apelação Cível 1089149-78.2023.8.26.0100**; **Relator (a): Achile Alesina**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/05/2024; Data de Registro: 22/05/2024)

Na mesma linha, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo teve oportunidade de reconhecer o direito à indenização:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. GOLPE WHATSAPP. SOLICITAÇÃO DE REMESSA DE DINHEIRO. FRAUDADOR QUE SE PASSOU PELO FILHO DA CONSUMIDORA. FALHA DO BANCO DESTINATÁRIO. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM CAUTELA E RESPEITO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. RESPONSABILIDADE DO BANCO DIGITAL. Autora vítima de golpe do whatsapp em que o fraudador se passou pelo seu filho e lhe solicitou a transferência de valores através de pix. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira corrê. Fato do serviço. **Abertura de conta por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas, o que viabilizou a concretização e sucesso do golpe.** Além das exigências para abertura de contas correntes, também 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. **A instituição bancária não adotou cautelas para abertura da conta corrente que serviu de instrumento para fraude via PIX, deixando de trazer para os autos prova de ação em conformidade com regulamentação do BACEN.** Violação, ainda, do

regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Segundo, determina-se a devolução da quantia transferida pela autora. Diante da falha e responsabilidade do banco corréu no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentada pela autora no importe de R\$ 5.000,00. E terceiro, rejeita-se a pretensão de indenização dos danos morais. Em que pese a situação de frustração vivenciada pela autora, a partir da privação do valor referente à transação impugnada, não demonstrou como se deu a repercussão extrapatrimonial. A falha do banco no cancelamento da ordem de transferência, como reconhecido, produziu apenas efeitos na esfera material. A autora não demonstrou nos autos que a privação momentânea da quantia implicou consequências extraordinárias ou impactou sua renda mensal. Ação julgada parcialmente procedente, em segundo grau, em relação aos bancos corréus. SERVIÇO DO FACEBOOK. AUSÊNCIA DE FALHA. NEXO CAUSAL NÃO DEMONSTRADO. Prestação de serviços. Golpe do whatsapp. Ausência de falha na atuação da corré Facebook. A autora recebeu uma mensagem via whatsapp de um número estranho, na qual uma pessoa se passava por seu filho. Não houve clonagem do número ou o uso indevido dos dados do filho da autora. Ação julgada improcedente em relação à empresa corré FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE IMPROVIDO. [destaquei]

(TJSP; **Apelação Cível 1000283-51.2023.8.26.0664**; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2023; Data de Registro: 17/11/2023)."

Colhe-se do corpo do v. Acórdão:

"Pelo que se depreende de todo o processado, os réus BANCO BRADESCO S/A e BANCO NEXT S/A falharam na abertura da conta corrente, negligenciando na conferência da documentação e na observação da sua manutenção. Isso permitiu ao fraudador que pudesse concretizar seu golpe, recebendo o produto do crime praticado.

Em sua contestação (fls. 124/142), os réus buscaram apontar para culpa exclusiva da autora, que após o recebimento de mensagem de whatsapp, realizou o PIX ao estelionatário sem tomar as devidas cautelas. **Porém, a questão colocada era outra.**

Na verdade, o exame da responsabilidade da instituição financeira envolvia sua atividade de abertura de conta corrente ao estelionatário, elemento fundamental para o sucesso daquele evento danoso, bem como o desenrolar da situação após a ocorrência do golpe.

E, nessa ordem de ideias, **cabia aos bancos réus a demonstração do cumprimento de todas as cautelas para abertura de uma conta corrente com exigências do BACEN.**

Entretanto, sequer se dispôs a juntar documentos dos titulares da conta. Ou seja, sequer se sabe se os beneficiários existem ou se houve o uso indevido de seus documentos.

Além disso, restou evidente a falha na prestação de serviços da instituição financeira em não adotar medidas eficazes para evitar fraudes e danos, possibilitando o cadastro de terceiro estelionatário, com a utilização da conta para a prática de crime que culminou na transferência de valor para a referida conta.

O fraudador só logrou êxito na empreitada criminoso, porque, além de convencer e induzir a autora em erro, também encontrou na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas correntes do banco réu um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.

No caso concreto, cabia ao banco réu cumprir os artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, *in verbis*:

'Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a

qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, **bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente**, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

Art. 4º **O contrato de prestação de serviços de conta de depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre:** I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º; II - (...); **III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta;**'

Evidentemente, não se está a dizer que a autora não foi enganada pelo golpe. Porém, ela não agiu como causadora determinante para sucesso. O dinheiro só foi apropriado pelo fraudador, porque, insistase, havia logrado abrir uma conta corrente no banco réu. Essa a causa determinante para o sucesso do golpe.

Pode-se afirmar, contudo, numa realidade cada vez mais conhecida de multiplicidade verdadeira progressão geométrica de possibilidades de fraudes, que ninguém melhor do que as instituições financeiras para destinarem investimentos ao combate às fraudes.

A questão não se exaure na atribuição à consumidora uma atenção redobrada com contatos por telefone, "whatsapp", mídias sociais, etc., de modo a torná-lo cada vez mais preparada para não se deixar levar pelos golpes de estelionatários inescrupulosos. Daí não basta uma publicidade abundante das instituições financeiras. Ela auxilia, mas serve de exclusão sua responsabilidade nos eventos danosos.

A identificação do nexos causal eficiente para realização dos golpes continua, diante daquele quadro múltiplo e cada vez mais sofisticado, a impor a indagação sobre de quem é a obrigação pela segurança do sistema bancário. E isso, com o devido respeito, conduz à atividade do fornecedor: instituição financeira.

A falha do banco réu foi decisiva e, mais relevante, porque se deu num campo profissional e habituado às ações dos fraudadores. Como admitir a insuficiência de medidas de segurança incapazes de detectar falhas no reconhecimento facial, a autenticidade dos endereços e a interferência externa na movimentação indevida de uma conta corrente?

Em suma, se não havia culpa exclusiva do consumidor, incidia reconhecimento da responsabilidade do banco réu por fato do serviço, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor."

No espécie, a evidência do dano (e da sua causa) é de tal ordem, que **a coisa fala por si** (*the thing speaks for itself*) – ***res ipsa loquitur***.

A Colenda Seção de Direito Privado do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, quanto ao tema, já expediu o **Enunciado nº 14**, que guarda o seguinte teor:

Enunciado nº 14 – "Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ."

Convém registrar, ainda, o decidido pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, em processo submetido ao regime dos recursos repetitivos (**Tema 466**):

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO

INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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. 2. Recurso especial provido. - destaquei (REsp n. 1.199.782/PR, relator **Ministro Luis Felipe Salomão**, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

Registre-se que a atividade financeira/bancária, pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem. Não é por outra razão que há muito a Lei 7.102², de 20 de junho de 1983, já impunha aos estabelecimentos financeiros os cuidados com a segurança.

Nos últimos anos, com o objetivo de reduzir os custos as entidades financeiras investiram fortemente em sistemas eletrônicos e plataformas que permitem a movimentação de recursos, contratações, pagamentos etc., de forma remota, sem a necessidade de deslocamentos às agências bancárias. Não obstante, a natureza da atividade não é alterada, e nem se tornou menos perigosa, daí a necessidade de indenizar os prejuízos decorrentes das falhas nos seus sistemas de segurança.

A entidade bancária/financeira deve reparar o dano, independentemente de culpa, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil (na mesma linha: art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor).

Como já assentado, a atividade da parte demandada, (bancária/financeira), pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem, o que atrai o dever de reparar o dano, independentemente de culpa.

Sérgio Cavaliere Filho, com a costumeira percuciência, assevera que a hipótese do art. 927, parágrafo único, do Código Civil envolve o denominado **risco inerente**:

"Temos indicado como critério identificador da atividade de risco a distinção que se faz na doutrina entre risco *inerente* e *risco criado*. O primeiro, **risco inerente**, é aquele intrinsecamente atado à própria natureza da atividade, à sua qualidade ou modo de realização, de tal forma que não se pode exercer essa atividade sem arrostar certos riscos. Embora o perigo ou risco seja elemento ligado a certas atividades, a lei não proíbe a sua realização, pelo contrário, até as estimula por serem

² Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências.

necessárias à sociedade, como, por exemplo, os transportes de qualquer natureza, serviços públicos em geral – fornecimento de luz, gás, água, telefone –, serviços médico-hospitalares e outros tantos. Fala-se em **risco adquirido** quando a atividade normalmente não oferece perigo a alguém, mas pode se tornar perigosa (eventualmente) em razão da falta de cuidado de quem a exerce. São atividades que, sem defeito, não são perigosas; não apresentam riscos superiores àqueles legitimamente esperados.

Em nosso entender, enquadra-se no parágrafo único do art. 927 do Código Civil **toda atividade que contenha risco inerente**, excepcional ou não, desde que intrínseco, atado à sua própria natureza. E assim nos parece porque pela *teoria do risco criado*, que também pode ser chamada de *risco da atividade*, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade empresarial ou profissional tem o dever de responder pelos riscos que ela possa expor à segurança e à incolumidade de terceiros, independentemente de culpa.

Essa obrigação é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos serviços que oferece, respondendo pela segurança dos mesmos.

Em conclusão, há no parágrafo único do art. 927 do Código Civil uma norma aberta de responsabilidade objetiva, que transfere para a doutrina e a jurisprudência a conceituação de atividade de risco no caso concreto. Não há, *a priori*, como especificar, exaustivamente, quais são as atividades de risco, mas pode-se adotar, em face da teoria do risco criado, o **critério do risco inerente** como elemento orientador. A natureza da atividade é que irá determinar, no caso concreto, a sua propensão à criação de risco. Uma empresa que comercializa flores, peças de vestuário ou comestíveis, por exemplo, normalmente não oferece risco inerente, mas a sua atividade pode ser tornar perigosa à medida em que se expandir e colocar veículos nas ruas para fazer entregas, transporte de mercadorias etc.³

A conduta da parte ré foi determinante, vale dizer, o seu comportamento encerrou a **causalidade adequada** para gerar os danos verificados. Há nítido nexos causal entre a conduta desidiosa do banco e dano sofrido pelo recorrido.

Sergio Cavalieri Filho, com a costumeira percuciência, referindo-se ao escólio do Des. Martinho Garcez Neto, assinalando que a teoria preponderante é a da **causa adequada**. Destaca que para se aferir a idoneidade da ação ou omissão para produzir o dano, se faz necessária a indagação:

³ *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 276/277.

“(…) a ação ou omissão do presumivelmente responsável era, por si mesma, capaz de normalmente causar o dano?”

Tal pergunta é uma consequência deste princípio: para se estabelecer a causa de um dano é preciso fazer um juízo de probabilidades. Portanto, se se responder afirmativamente, de acordo com a experiência da vida, se se declara que a ação ou omissão era *adequada* a produzir o dano, então, este é objetivamente imputável ao agente. O juízo de probabilidades ou previsibilidade das consequências é feito pelo juiz, retrospectivamente, e em atenção ao que era cognoscível pelo agente, como exemplar do tipo do homem médio.

O que se deve indagar é, pois, qual dos fatos, ou culpas, foi adequado para o evento danoso, isto é, qual dos atos imprudentes fez com que o outro, que não teria consequências por si só, determinasse, adjuvado por ele, o acidente' (...)”⁴.

No caso vertente, vale repetir, o banco não comprovou a adoção das medidas de segurança apropriadas, de modo que é inequívoco o dever de indenizar pelos danos causados ao consumidor.

A responsabilidade, como destacado, a teor da **Súmula 479 do STJ**⁵, é objetiva. Noutro bordo, diversamente do que se sustenta, não se divisa com as excludentes da culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC).

Inaplicável à espécie a excludente do caso fortuito, por se tratar de fortuito interno, conceituado por **Sérgio Cavalieri Filho**, como o “fato imprevisível, e, por isso, inevitável, mas que se liga à organização da empresa, integra os riscos da atividade desenvolvida pelo fornecedor” (*In Programa de Responsabilidade Civil*, 11ª ed, São Paulo: Atlas, 2014, pp. 481-482).

Era exigível da parte requerida uma conduta compatível com os deveres que emanam da cláusula geral da **boa-fé objetiva** (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil de 2002), vale dizer, de cumprimento dos deveres acessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte.

Nessa ordem de ideias, cabe aos requeridos restituírem a parte autora o valor do desfalque – que teve lugar pela incúria da parte ré. Se for o caso, o banco/instituição poderá manejar ação regressiva contra os protagonistas dos desfalques.

⁴ Cf. **Sérgio Cavalieri Filho** *in Programa de responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 70.

⁵ As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Danos morais

Houve, por certo, dano moral indenizável.

A falha na segurança dos sistemas das instituições demandadas permitiu que a autora, pessoa idosa e protegida pelo Estatuto da Pessoa Idosa, fosse alvo de fraude sofisticada. O bloqueio repentino de seus dispositivos de acesso (smartphone e notebook), imediatamente anterior às transações espúrias, evidencia que o fortuito interno propiciou a prática do delito e, posteriormente, as rés negligenciaram o dever de monitoramento de transações atípicas, diminuindo as chances de a consumidora recuperar valores substanciais, necessários para sua subsistência.

No caso concreto, o desfalque de **R\$ 5.498,99** não representa apenas uma perda patrimonial, mas uma agressão à dignidade da recorrida, que jamais havia utilizado o sistema PIX e viu seu patrimônio subtraído mediante operações sequenciais que fugiam inteiramente ao seu perfil de consumo.

Para piorar, mesmo em Juízo, as rés não sinalizaram qualquer predisposição em corrigir o erro; ao contrário, insistem em imputar a culpa à vítima, trazendo argumentos genéricos e impondo dificuldades ao exercício do direito da demandante.

Os fatos têm aptidão bastante para o atingimento da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar. Hipótese não compreendida no simples aborrecimento do cotidiano. Silvio Cavalieri Filho, com a costumeira precisão, destaca que: "*Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar.*"⁶

Com relação ao valor, é certo que, de um lado, é preciso dissuadir o autor do ilícito ou responsável para não reiterar a conduta lesiva (valor de desestímulo) e, de outro, compensar a vítima pelo vexame ou transtorno cometido.

Nos termos do caput do artigo 944 do Código Civil: "*A indenização mede-*

⁶ *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., pág. 123.

se pela extensão”.

É de se ver, assim, que não há parâmetros legais para fixação do *quantum* indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento, consoante parágrafo único do artigo em comento (“*Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização*”).

Deverá, pois, o magistrado a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória.

Maria Helenza Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*” (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Deste modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

Em situações semelhantes, esta Colenda Câmara teve a oportunidade de decidir:

Direito Civil. Apelação. Ação declaratória e indenizatória. Fraude bancária. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Recurso provido. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada contra instituição bancária, em razão de fraude bancária envolvendo operações financeiras que totalizam R\$ 5.959,00. A autora alega ter sido vítima de golpe por pessoa que se passou por funcionário do banco, resultando em prejuízos financeiros e danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade da instituição financeira pela falha na segurança que permitiu a fraude. III. Razões de Decidir 3. PRELIMINAR EM CONTRARRAZÕES. Ofensa ao princípio da dialeticidade. Inocorrência. Recorrente que rebate especificamente em suas razões recursais cada ponto abordado na r. Sentença. Precedentes. Preliminar rejeitada. 4. MÉRITO. A instituição financeira falhou na

*segurança ao permitir acesso aos dados sigilosos sob sua guarda, configurando responsabilidade objetiva por fortuito interno. 5. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, sendo irrelevante a existência de culpa, bastando a demonstração do dano e do nexó causal. As transações fraudulentas ocorreram em razão de falha na segurança sistema do réu. Além disso, o réu não comprovou que os valores envolvidos, muito elevados, não destoam do perfil de consumo da autora, o que reforça a falha de segurança e a ineficiência dos mecanismos de detecção e prevenção de fraudes por parte do banco. Não há exclusão da responsabilidade da instituição financeira, conforme entendimento consolidado na Súmula nº 479 do C. STJ. O dano material restou comprovado. De rigor a reforma da sentença para declarar a inexistência e inexigibilidade dos débitos não reconhecidos pela autora. 6. A situação experimentada pela autora extrapola os limites dos meros dissabores, caracterizando dano moral. Arbitramento da verba indenizatória em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que se mostra apta a compensar os transtornos sofridos pela autora, além de estar em consonância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sobre a verba indenizatória deverá incidir correção monetária a partir da publicação deste v. acórdão, ou seja, do arbitramento (STJ, Súmula 362) conforme os índices da tabela prática deste Tribunal, e juros de moratórios de 1% ao mês a contar da citação 7. Sucumbência revista. IV. Dispositivo e Tese 8. Recurso provido. Tese de julgamento: 1. **Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de falhas em seus sistemas de segurança, notadamente quando há acesso aos dados pessoais dos consumidores por fraudadores.** Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 7º, parágrafo único; art. 14, "caput"; art. 88. Código Civil, art. 927, parágrafo único. Código de Processo Civil, art. 373, II; art. 85, § 11. Jurisprudência Citada: STJ, REsp. 1.199.782-PR, Rel. Min. Luís Felipe Salomão. TJSP, Apelação Cível 1015526-88.2022.8.26.0011, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 21.08.2023. TJSP, Apelação Cível 1007638-85.2022.8.26.0361, Rel. Vicentini Barroso, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 21.08.2023.*

(TJSP; **Apelação Cível 1021876-70.2023.8.26.0007; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquerá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025)**

*APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – **GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA** – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS – PRELIMINAR DE NULIDADE DA SENTENÇA REJEITADA – RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS – FORTUITO INTERNO – INTELIGÊNCIA DA SÚMULA 479 DO STJ – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA – AUSÊNCIA DE CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – QUANTUM*

*INDENIZATÓRIO MANTIDO – RECURSOS DESPROVIDOS. 1. A sentença que enfrenta as teses controvertidas, analisando as provas colacionadas e a matéria de direito, com fundamentos suficientes para a solução da controvérsia, não padece de vício de fundamentação, atendendo aos requisitos do artigo 489 do CPC e do artigo 93, IX, da Constituição Federal. 2. A responsabilidade das instituições financeiras pelos danos causados aos consumidores rege-se pela teoria do risco da atividade, conforme disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo objetiva e prescindindo da análise de culpa. 3. Compete às instituições financeiras demonstrar, de forma inequívoca, que as transações impugnadas foram realizadas pelo próprio correntista ou por pessoa por ele autorizada, ônus do qual não se desincumbiram no caso concreto, nos termos do art. 373, II, do CPC. 4. A fraude perpetrada por terceiros em operações bancárias constitui fortuito interno, inserido nos riscos da atividade econômica desenvolvida pelas instituições financeiras, não configurando excludente de responsabilidade, conforme preceitua a Súmula 479 do STJ. 5. Não se configura culpa concorrente da vítima quando a concretização do dano decorre principalmente da falha do banco em monitorar e bloquear transações destoantes do perfil do consumidor, ainda que este tenha sido induzido por golpistas, pois o risco do empreendimento transfere para a instituição financeira o ônus de manter sistemas de segurança eficazes. 6. O dano moral decorrente de fraude bancária é in re ipsa, dispensando comprovação específica, mormente considerando a subtração de valores destinados à subsistência da autora, gerando angústia e insegurança incompatíveis com a relação de confiança esperada. 7. **Quantum indenizatório fixado em R\$5.000,00 para cada requerido que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade da conduta, a condição econômica das partes e os parâmetros usualmente adotados pela 15ª Câmara de Direito Privado do TJSP.** 8. RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1000408-77.2024.8.26.0116; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campos do Jordão - 2ª Vara; Data do Julgamento: 29/05/2025; Data de Registro: 29/05/2025)*

*Apelação. Ação indenizatória. Falha na prestação de serviços bancários. Golpe da falsa central telefônica. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. Cliente lesado por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, aparentemente originada de telefone comercial da ré, por suposto funcionário com conhecimento de dados sigilosos da conta. **Transferência de valores, via Pix para terceiro, e contratação de empréstimo em valor significativo, operações destoantes do perfil do autor.** Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Operações inexigíveis em relação ao autor, com a*

restituição de valores descontados de sua conta, a fim de que as partes retornem ao "status quo ante". 2. **Dano moral demonstrado. Autor suportou o desvio de valores de sua conta bancária, destinados ao seu sustento, além do desvio produtivo de suas funções, diante das tentativas inexitosas de resolução do impasse administrativamente. Valor arbitrado em R\$ 5.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara.** 3. Sentença reformada para julgar a ação parcialmente procedente, declarando-se a nulidade da transferência via Pix, no valor de R\$ 6.000,00, além do empréstimo no valor de R\$ 7.500,00 (seguido por transferência via Pix), restituindo-se quaisquer valores subtraídos da conta bancária do autor, decorrentes de tal fraude, com acréscimo de correção monetária desde os desembolsos e de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, compensando-se o valor singelo recuperado pela ré (fls. 179), condenando-se a ré, ainda, ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, acrescidos de correção monetária desde a publicação do presente acórdão e de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação. Verbas sucumbenciais atribuídas à ré, por ter decaído quase que integralmente na demanda. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; **Apelação Cível 1030617-10.2023.8.26.0554; Relator (a): Elói Estevão Troly;** Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024)

Deste modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, o valor fixado em Primeiro Grau (**R\$ 3.000,00**) atende à finalidade reparatória e punitiva, servindo como compensação à angústia da idosa e como sanção às instituições, inibindo novas falhas de segurança.

Ressalte-se que este montante revela-se até mesmo parcimonioso diante da gravidade da falha, mas deve ser mantido para evitar o *reformatio in pejus*, estando em consonância com a orientação desta Colenda Câmara.

A fixação de valor menor que o pretendido não interfere na sucumbência (Súmula 326 do STJ).

No concernente aos honorários advocatícios, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, majoro a condenação das rés para **15% sobre o valor atualizado da condenação**

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, tem-se por expressamente científicas as partes que, na hipótese de interposição de embargos de declaração de cunho manifestamente protelatório, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC, da qual não se isenta sequer o beneficiário da gratuidade da justiça. Ademais, em se tratando de entendimento consolidado em súmula do STJ ou STF, ou de precedente julgado sob o regime dos recursos repetitivos, pelo que se extrai do **Tema 698**, o STJ considera que os aclaratórios em tais circunstâncias são caracterizados como protelatórios.⁷

De se observar que o prequestionamento, para efeito de acesso aos Tribunais Superiores, relaciona-se à matéria jurídica e não ao preceito legal ou constitucional isoladamente, conforme já consagrado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça (**REsp nº 88.365/SP**).

Carlos Ortiz Gomes

Relator

⁷ **Tema Repetitivo 698** – Tese firmada: "Caracterizam-se como protelatórios os embargos de declaração que visam rediscutir matéria já apreciada e decidida pela Corte de origem em conformidade com súmula do STJ ou STF ou, ainda, precedente julgado pelo rito dos artigos 543-C e 543-B, do CPC."