



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000124508

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007271-52.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada MARA RODRIGUES DE CASTRO QUEIROZ.

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

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

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE DAVID MALFATTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1007271-52.2024.8.26.0292

Apelante: ITAÚ UNIBANCO S.A

Apelada: MARA RODRIGUES DE CASTRO QUEIROZ

3ª Vara Cível da Comarca de Jundiaí

Voto nº 18.840

AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO IMPROVIDA.

CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO CONFIGURAÇÃO. AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA CONGRUÊNCIA. *As questões discutidas nos autos envolvem questões de fato já avaliadas e constatadas adequadamente além da própria matéria de direito, prescindindo-se, portanto, da ampliação da instrução processual para o julgamento. A prova oral somente se faz adequada, quando o juiz – destinatário das provas – declarar sua necessidade e avaliar sua pertinência para compreensão da dinâmica trazida aos autos. Alegações rejeitadas.*

LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. *A narrativa da petição inicial descreveu a relação jurídica das partes e articulou lógica e adequadamente os fundamentos (causa de pedir) e o pedido. Narrou-se a ocorrência de fraude, com a realização de empréstimo e transferência dos valores para terceiro. Era o suficiente para aplicação da teoria da asserção. Alegação rejeitada.*

LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO. NÃO CABIMENTO. *Ação de indenização que não exigia litisconsórcio necessário. Incidência do art. 114, do CPC. Discussão sobre a responsabilidade da instituição financeira por operações bancárias efetuadas, mediante fraude perpetradas por terceiros, não havendo mesmo viabilidade jurídica e nem necessidade de participação do beneficiário da transação para garantir a eficácia da decisão. Limitação da intervenção de terceiros, na forma do art. 88 do CDC. Eventual direito de regresso do réu em face de terceiros deverá ser pleiteado por intermédio de processo autônomo. Alegação rejeitada.*

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. EMPRÉSTIMO. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. DANOS MATERIAIS

CONFIGURADOS. Ação declaratória. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. **Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços.** Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. A consumidora acreditava na credibilidade do contato feito por telefone. A falha do banco réu encontra-se na insegurança de sua central de telefônica, que permitiu o alojamento de estelionatários - verdadeiros parasitas. Transações que se mostraram suspeitas, contratação de empréstimo no valor de R\$ 208.970,00 e transferências que somaram R\$ 59.500,00. Desvio do perfil. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. **E segundo, mantém-se a devolução dos valores.** Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior. Mantida a inexigibilidade do empréstimo no valor de R\$ 208.970,00, eventuais parcelas pagas, deverão ser restituídas à autora. Ademais, não há que se falar em compensação. Os valores depositados o golpe, de modo que a consumidora não se aproveitou do montante. Mantida, também, a restituição no valor de R\$ 95.500,00, resultante do valor desembolsado no montante de R\$ 59.500,00 e do empréstimo contratado para cobrir o débito, no valor de R\$ 36.000,00. Empréstimo que foi satisfatoriamente demonstrado pelos extratos juntados. **Ação julgada parcialmente procedente.**

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **ITAÚ UNIBANCO S.A**, no âmbito da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais promovida por **MARA RODRIGUES DE CASTRO QUEIROZ**

A r. sentença (fls. 475/479) julgou **parcialmente procedente** a ação, destacando-se o seguinte trecho da fundamentação e do dispositivo: “Como já dito, está-se diante de relação de consumo e há verossimilhança nas alegações da autora, que é a parte hipossuficiente na relação processual, de modo que cabível a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC). Evidente que a autora foi vítima do comumente chamado de “golpe da central de atendimento falsa”, o que somente foi possível devido à falha no sistema de segurança da requerida, possibilitando o acesso a dados pessoais relevantes do consumidor e a realização da operação eletrônica sem a segurança exigida. É notório que atualmente os golpistas têm se utilizado de meios cada vez mais sofisticados para realizar fraudes financeiras, sendo possível até mesmo mascarar um número telefônico para que pareça o de uma instituição financeira, técnica chamada spoofing, possivelmente aplicada neste caso concreto. Houve de forma inequívoca a

fragilização de acesso aos dados da parte, o que viabilizou o contato inicial direcionado ao autor e a concretização da ação fraudulenta/criminosa. O avanço digital na seara bancária propiciou considerável redução de custos às instituições financeiras que fecharam agências, demitiram funcionários, etc., situação que deveria ter acompanhado acentuado investimento em segurança, a fim de evitar a atuação de fraudadores, o que, no entanto, o caso em tela demonstra não ter ocorrido. Ademais, não se desincumbiu, a requerida, do ônus de comprovar a regularidade das transações, não sendo suficiente a alegação de ter sido realizada mediante a inserção de senha o que, aliás, também não foi evidenciado por não ter sido apresentado o detalhamento da operação, identificando a data, horário, dispositivo do qual foi realizada, etc., especialmente diante dos nítidos contornos de fraude. Ainda, a ré sequer demonstrou, após a comunicação pelo autor do golpe, ter adotado medidas para tentar reaver a quantia da conta destinatária do ilícito. Assim, a facilidade na contratação eletrônica sem a observância de medidas efetivas de segurança pela instituição bancária, possibilitando a atuação de terceiros fraudadores, configura grave falha na prestação dos serviços, impondo-se à requerida a responsabilidade objetiva, a teor do disposto no art. 14, § 1º do CDC. (...) Por conseguinte, deve-se declarar inexistentes todas as operações de crédito efetuadas na conta da parte autora no dia 08/02/2024 e inexigíveis os débitos decorrentes dessa operação. Ainda, a requerida deve se abster de realizar qualquer cobrança por todas as operações de crédito ilegítimas. No mais, também procede a pretensão de indenização por danos materiais no valor de R\$ 95.500,00, importância que desembolsou no dia 08/03/2024 no valor de R\$ 59.500,00, sendo que além desse montante contratou um empréstimo no valor de R\$ 36.000,00, “para cobrir parte do débito, temendo as cobranças”, a qual deverá ser restituída acrescida de correção monetária pela Tabela Prática do TJ-SP desde a data do desembolso até a vigência da Lei nº 14.905/2024 até quando também incidirão juros moratórios de 1% ao mês desde a data do ilícito (14/02/2024). A partir de 1º de setembro de 2024, tratando-se de matéria de ordem pública, e de aplicação imediata, a correção monetária deve ser calculada pelo IPCA e os juros moratórios pela taxa SELIC, diminuindo-se desta o valor do IPCA, nos termos dos artigos 389, 'caput' e parágrafo único, e 406, 'caput' e parágrafos, ambos do Código Civil, com as alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024. Por fim, improcede a pretensão em danos morais, o que exigiria a ocorrência de um evento extraordinário, capaz de abalar de forma grave a honra, a imagem ou a integridade psíquica do indivíduo. No caso, o dano extrapatrimonial alegado pela requerente decorre diretamente do próprio crime noticiado, não sendo possível extrair qualquer lesão a seus direitos da personalidade, especialmente tendo em vista que, assim como ele, a ré também foi vítima da fraude. (...) Finalmente, para os fins do artigo 489, § 1º, inciso IV, do CPC, deixo assentado que as demais teses eventualmente não apreciadas não são capazes de infirmar a este Julgador conclusão diferente à acima estabelecida. Isto posto, torno definitiva a tutela de urgência deferida e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por MARA RODRIGUES DE CASTRO QUEIROZ em face de ITAU UNIBANCO S.A. e o faço para: a) declarar inexistente relação jurídica no que tange à seguinte operação: contrato que concedeu o crédito (“crediário itau 114 - 4175”), datado de 08/05/2024 no valor original de R\$ 208.970,00 (fls. 71), bem como os encargos, juros moratórios e demais obrigações reflexas; b) condenar a ré se abster de realizar qualquer cobrança pela operação de crédito declarada inexistente; c) condenar a requerida a restituir, à autora, o valor de R\$ 95.500,00, importância que desembolsou no dia 08/03/2024 no valor de R\$ 59.500,00, sendo que além desse montante contratou um empréstimo no valor de R\$ 36.000,00, “para cobrir parte do débito, temendo as cobranças”, a qual deverá ser restituída acrescida de correção monetária pela Tabela Prática do TJ-SP desde a data do desembolso até a vigência da Lei nº 14.905/2024 até quando também incidirão juros moratórios de 1% ao mês desde a data do ilícito (14/02/2024). A partir de 1º de setembro de 2024, tratando-se de matéria de ordem pública, e de aplicação imediata, a correção monetária deve ser calculada pelo IPCA e os juros moratórios pela taxa SELIC, diminuindo-se desta o valor do IPCA, nos termos dos artigos 389, 'caput' e parágrafo único, e 406, 'caput' e parágrafos, ambos do Código Civil, com as alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024. Como consequência, JULGO EXTINTO o feito, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Ante a sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entre as partes. Honorários do advogado da autora em 10% sobre o valor total da condenação. Honorários do advogado da requerida em 10% sobre o proveito econômico, ou seja, sobre a diferença entre o pedido e o obtido, observada a gratuidade concedida. Ambas as verbas deverão ser atualizadas até a data do pagamento.”

O banco réu ofertou **recurso de apelação** (fls. 483/504). Inicialmente, sustentou o cerceamento de defesa, alegou sua ilegitimidade passiva e a necessidade de denunciação da lide. No mérito, em resumo, articulou os seguintes fundamentos: (a) ausência de falha na prestação do serviço, (b) culpa exclusiva da autora e impossibilidade de responsabilização do banco réu e (c) impugnação à restituição de valores. Ao final, requereu a reforma da r. sentença com a improcedência da ação.

Houve **contrarrazões** (fls. 510/518).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com a análise do preparo (fls. 505/5069).

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.

PASSO A APRECIAR O RECURSO.

1 – CERCEAMENTO DE DEFESA

Como salientado em precedente deste Tribunal de Justiça, *"o juiz é o destinatário das provas e cabe a ele a condução do processo. Nesta linha, cumpre a ele indeferir a produção das provas desnecessárias inclusive, em homenagem ao postulado constitucional da duração razoável do processo "* (Apelação Cível nº 1042159-95.2019.8.26.0576, 12ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador CASTRO FIGLIOLIA, julgado em 05/03/2021).

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

"No sistema de persuasão racional adotado pelo Código de Processo Civil nos arts. 130 e 131, em regra, não cabe compelir o magistrado a autorizar a produção dessa ou daquela prova, se por outros meios estiver convencido da verdade dos fatos, tendo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em vista que o juiz é o destinatário final da prova, a quem cabe a análise da conveniência e necessidade da sua produção.”

É justamente a hipótese dos autos, porque desnecessária a dilação probatória. As alegações controvertidas terminaram devidamente esclarecidas pela prova documental.

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

No caso concreto, não havia necessidade de depoimento pessoal da autora. As questões discutidas nos autos envolvem questões de fato já avaliadas e constatadas adequadamente através dos documentos juntados aos autos, prescindindo, portanto, da ampliação da instrução processual para o julgamento.

A prova oral somente se faz adequada, quando o juiz – destinatário das provas – declarar sua necessidade e avaliar sua pertinência para compreensão da dinâmica do contrato.

A discordância da parte da interpretação das normas jurídicas (legais e contratuais) acolhida na r. sentença não traduz motivo bastante para identificação de cerceamento de defesa ou nulidade da decisão.

Concluindo-se, rejeita-se este ponto do recurso.

2- LEGITIMIDADE PASSIVA DO RÉU

Evidente a legitimidade passiva do réu. Na petição inicial, a autora descreveu fundamentação que estabeleceu uma relação de responsabilidade da instituição financeira ré por falhas na prestação de serviços bancários. Identificou uma relação jurídica controvertida com formulação de pedido (lógico e adequado) de indenização.

Era o bastante para aplicação da teoria da asserção e reconhecimento da presença daquela condição da ação. Evidente a discussão sobre a responsabilidade do banco réu diz respeito ao próprio mérito da ação.

3- DENUNCIAÇÃO À LIDE DOS BENEFICIÁRIOS PELAS TRANSAÇÕES CONTESTADAS

De acordo com o art. 114, do CPC, "*O litisconsórcio será necessário por disposição de lei ou quando, pela natureza da relação jurídica controvertida, a eficácia da sentença depender da citação de todos que devam ser litisconsortes*".

E no caso, discute-se a existência ou não de responsabilidade da instituição financeira por operações bancárias efetuadas mediante fraude perpetradas por terceiros, não havendo mesmo viabilidade jurídica e nem necessidade de participação dos beneficiários das transações para garantir a eficácia da decisão.

A inclusão à lide do beneficiário da transação levaria à ampla discussão paralela entre o réu e o denunciado, relativamente à responsabilidade deste no episódio, com prejuízo ao normal andamento do feito, em detrimento, ainda, do exame do direito invocado pela autora.

Ademais, é entendimento dominante da jurisprudência e doutrina que a intervenção de terceiro, em regra, não é cabível nos processos em que se discute relação de consumo, nos termos do art. 88 do Código de Defesa do Consumidor.

Eventual direito de regresso do réu em face de terceiros deverá ser pleiteado por intermédio de processo autônomo.

Concluindo-se, rejeito a preliminar de necessidade de formação de litisconsórcio passivo necessário com o beneficiário da operação impugnada.

4. RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU

Na petição inicial, a autora sustentou ter recebido uma ligação de pessoa identificada como gerente do banco réu acerca de tentativas de fraude em sua conta. Alegou que lhe foram apresentados boletim de ocorrência e memorando interno, ambos com seus dados, o que lhe deu certeza acerca do que lhe foi narrado. Alegou ter realizado os procedimentos indicados, que consistiram na transferência de valores e que, seguindo a orientação do atendente, realizou uma das transações diretamente no caixa eletrônico. Posteriormente, tomou conhecimento de que se tratava de golpe, a partir do qual foi realizado empréstimo no valor de R\$ 208.970,00 e s transferências no total de R\$ 59.500,00– tendo que realizar o empréstimo de R\$ 32.000,00 para cobrir o valor. Requereu a declaração de inexigibilidade do empréstimo realizado e a restituição dos

valores transferidos no total de R\$ 95.500,00, bem como condenação do banco réu ao pagamento de indenização por dano moral.

Na contestação (fls. 61/100), o banco réu, preliminarmente, arguiu ilegitimidade passiva e necessidade de litisconsórcio necessário. No mérito, em síntese, sustentou a inexistência de falha na prestação do serviço, bem como a culpa exclusiva da autora, que realizou presencialmente as transações. Ao final, requereu a improcedência da ação, impugnando os pedidos indenizatórios.

Passo a analisar a instrução processual e os pontos controvertidos.

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

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

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

Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado na petição inicial: **contratação de empréstimos e movimentação indevida realizada por terceiros na conta bancária da autora.**

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

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

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

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

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

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

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

I - o modo pelo qual é realizado;

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

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

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

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

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

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

Segundo, as transações se mostraram suspeitas, notadamente pelos valores que eram bastantes elevados para os

padrões da autora e realizadas de forma sequencial. Em poucas horas, foi contratado um empréstimo fraudulento nos valores de R\$ 208.970,00, além de depósitos e transferências que somaram R\$ 95.000,00.

O fato de parte das transações terem ocorrido no interior da agência não afastava a responsabilidade do banco. A falha se deu antes dessa engenharia social do golpe.

Ademais, os valores exorbitantes configuravam necessidade de uma abordagem direta do próprio gerente da conta sobre a idoneidade das operações. Ou seja, o banco tem a obrigação de se certificar se o consumidor está sendo vítima de golpe, notadamente diante dos altos valores das transações e da quantidade de número de golpes que tem sido observados.

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

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

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CIRCUNSTÂNCIAS DAS OPERAÇÕES REALIZADAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência

do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. **Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.** 7. **Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.** 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou da instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. **Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação, iv) a sequência das operações realizadas, v) o meio utilizado para a sua realização, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.** 10. **A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento.** 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. **Recurso especial provido." (RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 – SP, Terceira Turma, relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 07/10/2025)**

"DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. AUSÊNCIA DE MEDIDAS ADEQUADAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. ART. 14, § 3º, DO CDC. NÃO VERIFICADA. REEXAME DE PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. *Agravo interno interposto contra decisão que negou provimento ao agravo em recurso especial com fundamento na ausência de violação do art. 489 do CPC e na incidência da Súmula n. 7 do STJ, em ação de responsabilidade civil contra instituição financeira por falha na prestação de serviço, permitindo que fraudadores realizassem transações financeiras atípicas na conta da recorrida. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. As questões em discussão consistem em: (i) saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por falha na prestação de serviço ao não impedir transações financeiras atípicas realizadas por fraudadores na conta da recorrida; e (ii) saber se a decisão recorrida violou dispositivos legais ao não considerar as excludentes de responsabilidade previstas no Código de Defesa do Consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundamentada no risco da atividade, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC 4. A falha na prestação de serviço foi reconhecida pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que constatou a ausência de medidas adequadas para impedir transações atípicas, o que caracteriza defeito no serviço prestado. 5. A revisão do entendimento do Tribunal de origem demandaria reexame do acervo fático-probatório, o que é vedado pela Súmula n. 7 do STJ. 6. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 7. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Agravo interno desprovido. **Tese de julgamento: '1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A falha na prestação de serviço por não impedir transações atípicas***

caracteriza defeito no serviço prestado. 3. A revisão de fatos e provas é vedada em recurso especial, conforme a Súmula n. 7 do STJ. 4. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 5. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente" (AgInt no AREsp 2.874.835/GO, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Quarta Turma, julgado em 30/6/2025, DJEN de 4/7/2025).

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

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

ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 14/4/2025, DJEN de 23/4/2025)

*"AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: 'as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.' (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312 /PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou **'embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.'** No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes. 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave*

Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. Agravo interno improvido" (AgInt no REsp 2.056.005/SE, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024)

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

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.
2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.
3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, **sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.**
4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, **tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.**
5. Como consequência, a **ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.**
6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".
7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data,

vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. *Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.* 9. *Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado." (RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023).*

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

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

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

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

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

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA – Sentença de improcedência – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Autora vítima de "golpe da falsa central de atendimento" -

Transferências realizadas por meio de aplicativo instalado no aparelho celular da autora – Consumidora lesada por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da ré, por suposto preposto – Aprovação de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção da requerida – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Teoria da confiança e justa expectativa da consumidora – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Repetição em dobro – Inadmissibilidade – Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva – Danos morais configurados – Inscrição do nome da cliente nos órgãos de proteção ao crédito – Sentença reformada em parte – Recurso parcialmente provido."

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

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

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

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

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

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

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

5 – DANOS MATERIAIS

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

A r. sentença, que reconheceu a inexigibilidade do empréstimo realizado no valor de R\$ 208.970,00 e a restituição do valor de R\$ 95.500,00, nele compreendido o valor desembolsado no montante de R\$ 59.500,00 e do empréstimo contratado para cobrir o débito, no valor de R\$ 36.000,00.

É caso de se manter a inexigibilidade do empréstimo no valor de R\$ 208.970,00. E, eventuais parcelas pagas, deverão ser restituídas à autora. Ademais, não há que se falar em compensação. Os valores depositados na conta da autora em razão do empréstimo foram utilizados por terceiros que visaram o golpe, de modo que a consumidora não se aproveitou do montante.

E se mantém a restituição no valor de R\$ 95.500,00, resultante do valor desembolsado no montante de R\$ 59.500,00 e do empréstimo contratado para cobrir o débito, no valor de R\$ 36.000,00.

A questão do empréstimo levantada na apelação revelou-se inconsistente. A autora afirmou que contraiu empréstimos no valor de R\$ 36.000,00 para cobrir a conta corrente justamente pelo saldo devedor

gerado pelos lançamentos originários da fraude.

E isso restou satisfatoriamente demonstrado pelos extratos, provando-se que, nos dias seguintes, a autora foi compelida a creditar uma série de valores para cobertura do saldo devedor.

Esses créditos ou depósitos explicavam o valor (total) que a autora teve que tomar emprestado e, agora, solicitou o ressarcimento.

Logo, não havia o que se modificar em relação a este ponto.

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

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos. Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGÓ PROVIMENTO ao recurso do réu e mantenho a r. Sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Cada uma das partes responderá por metade das custas processuais (atualizadas). Tendo em vista a sucumbência recursal, além das custas judiciais (atualizadas), arcará o réu com os honorários de advogado devidos ao patrono do autor, que majoro para 12% do proveito econômico (nele compreendida a somatória dos seguintes valores: (a) débito declarado inexigível (R\$ 208.970,00) atualizado desde o ajuizamento e (b) valor da condenação (R\$ 95.500,000), acrescido de juros de mora e correção monetária). A autora, por sua vez, arcará com os honorários do patrono da ré, fixados em 10% sobre o valor do pedido rejeitado (indenização por danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

morais, no montante de R\$ 10.000,00). Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti
Relator