



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000088831**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007798-90.2024.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que é apelante DIRCE DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

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

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

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**ALEXANDRE DAVID Malfatti**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1007798-90.2024.8.26.0248**

**APELANTE: DIRCE DA SILVA**

**APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

**ORIGEM: 2ªVARA CÍVEL DO FORO DE INDAIATUBA**

**VOTO Nº 18.703**

**AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA.**

**CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. CONTRATAÇÃO DE OPERAÇÕES DESCONHECIDAS. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.** *Ação de declaratória cumulada com indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. **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. Conjunto probatório que, ademais, comprovou a nulidade da contratação. Quatro operações contratadas no mesmo minuto. Além disso, verificou-se o notório desvio do perfil. Transações que se mostraram suspeitas, notadamente porque elevados para os padrões da autora e realizadas de forma sequencial (empréstimos e transferências). Transferência via PIX que trouxe para as instituições financeiras obrigações maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes do C. STJ e da Turma Julgadora. **Segundo, acolhe-se a reparação dos danos materiais.** Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior com: (i) a declaração de nulidade dos contratos de empréstimos, com a inexigibilidade dos valores neles representados, (ii) a devolução dobrada dos valores das parcelas cobradas e (iii) a determinação para a compensação dos valores que permaneceram na conta autora. . **E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral.** A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 10.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. **Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau.***

**SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenização movida por DIRCE DA SILVA em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

A r. Sentença (fls. 148/153) julgou **improcedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "A autora relata ter sido vítima de um golpe praticado por terceiros desconhecidos para os quais transferiu seus dados bancários pelo que sua conta bancária teria sido invadida e de lá transferidos valores para terceiro por via pix. Por sua vez, o documento de fls.41/44 comprova a realização da operação bancária, aliás, não negada pelo réu. Ocorre que o Requerido refere que a transação questionada pela autora foi feita por meio de login e senha, cuja guarda e sigilo são de responsabilidade exclusiva da autora. Neste ponto, cumpre destacar que, em que pese a relação jurídica existente entre as partes ser nitidamente de consumo, uma vez que o autor se insere no conceito de consumidor e os réus no de fornecedor, inculpidos, respectivamente, nos artigos 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor, não há como inverter o ônus da prova. Infere-se dos autos que houve transferência do valor de R\$ 20.000,00 da conta corrente da autora. Ressalte-se, ainda, que transações via PIX são instantâneas, de tal sorte que não é possível verificação da operação pela instituição financeira em comparação com o perfil do consumidor antes de sua realização, providência também não exigida pelo Banco Central do Brasil. A Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, embora reconheça a responsabilidade de instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, com base na teoria do risco da atividade, restringe a responsabilidade a danos causados por fortuito interno, hipótese que não se confunde com o caso dos autos, em que não há como se reconhecer que o ocorrido consiste em risco esperado e inserido na estrutura do negócio, uma vez que a ação criminosa foi realizada fora de estabelecimento bancário e sem possibilidade de ação do réu para evitar o resultado danoso. Em outras palavras, o fato que deu causa aos danos sofridos pelo autor é externo aos serviços prestados pelo réu, de modo que não se mostra possível que seja responsabilizado pelo ocorrido. (...) Sendo assim, a improcedência da ação é a medida que se impõe. Ante o exposto, e o mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação, com resolução de mérito com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Arcará a autora com as custas e despesas processuais além de verba honorária que fixo em R\$ 1.000,00 ficando ressalvada a AJG se beneficiária. Após o trânsito em julgado, nada sendo requerido, arquivem-se os autos. P.I.C."

A autora interpôs **apelação** (fls. 156/164). Em síntese, destacou ser pessoa com manifesta vulnerabilidade e que o réu possui o dever de lhe indenizar pelo golpe sofrido.

O réu ofertou **contrarrazões** (fls. 168/175).

**É O RELATÓRIO.**



Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Ausente o recolhimento de preparo, à vista da gratuidade processual concedida.

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

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

### **1. Defeito na prestação do serviço**

Constou da petição inicial (fls. 1/23), em síntese, que a autora é correntista do banco réu. E que em 15/05/2024 recebeu uma ligação, na qual uma pessoa, se identificando como preposto do réu, alertou-a sobre a emissão de um cartão de crédito em seu nome. Relatou que o suposto funcionário informou que, diante desse golpe, a autora enviar documentos e baixar o aplicativo do banco. Narrou que *“muito receio de ter sofrido um golpe, a autora fez conforme solicitado e com todas as informações passadas, recebendo a informação do suposto representante do banco de que o cartão havia sido cancelado com sucesso. Ocorre que, sem que a autora percebesse, os criminosos fizeram os seguintes empréstimos em sua conta bancária: a) Empréstimo no valor de R\$2.573,92 (dois mil, quinhentos e setenta e três reais e noventa e dois centavos) no docto 18857; b) Empréstimo no valor de R\$21.252,35 (vinte e um mil, duzentos e cinquenta e dois reais e trinta e cinco centavos) docto 18856; c) Empréstimo CRED CARTAO CONSIGNA no valor de R\$1.575,00 docto 000268; d) Empréstimo CRED CARTAO CONSIGNA no valor de R\$1.575,00 docto 000269; No dia seguinte, por ter recebido novo contato dos supostos representantes da instituição financeira e, ainda preocupada com a tentativa de golpe em sua conta bancária, a autora se deslocou até a agência e retirou um extrato onde constava duas transferências via pix no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) cada, para contas distintas em nome de Ariane Ribeiro e Vinicius Araujo totalizando a quantia de R\$20.000,00 (vinte mil reais). Desesperada, a autora procurou o gerente do banco, ora Réu, pedindo que lhes fosse bloqueados os valores debitados e a realizassem a suspensão de débito, pois jamais havia feito empréstimo com o mesmo. A resposta foi negativa, para o pix, visto que, segundo seus cadastros, a operação havia sido realizada “dentro da normalidade” e administrativamente nada poderia fazer.”* Diante de tal quadro, pediu para que o réu seja condenado a devolver em dobro os valores que foram transferidos a terceiros, bem como para ser indenizada pelos danos morais alegadamente sofridos.

Em sua contestação (fls. 58/74), o banco réu alegou, em síntese, que todas as operações financeiras foram válidas e que não praticou qualquer ato ilícito. Rechaçou os pedidos indenizatórios. Requereu, ao final, a improcedência da ação.

**Passo a apreciar os pontos controvertidos e a instrução processual.**

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.

**Preservado o convencimento externado em primeiro grau, o recurso comporta parcial acolhimento.**

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

Na instrução processual, restou comprovada a realização das seguintes operações bancárias, impugnadas pela autora:

(a) Empréstimo pessoal no valor de R\$2.573,92, contrato nº 000807645432 (fl. 101),

(b) Empréstimo consignado no valor de R\$ 21.252,35, contrato nº 000807645431,

(c) Saque no CARTÃO CONSIGNADO MAIS, no valor de R\$1.575,00, contrato nº 6655199 (fl. 92),

(d) Saque no CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO no valor de R\$1.575,00, contrato nº 6655200 (fl. 95),

(e) Duas transferências, via PIX, para terceiros, no valor de R\$ 10.000,00 cada (fl. 37).

**O réu não comprovou a regularidade das contratações impugnadas.**

**Três pontos 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.**

**Neste caso concreto, a partir dos elementos probatórios, verificou-se 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.**

**Aliás, a possibilidade de acesso dos dados da autora a terceiros foi admitido pelo próprio réu (fl. 61):**

Ademais, Excelência, a parte autora alega que o atendente já ligou sabendo todos os seus dados e informações. **Ocorre que tais dados são comuns e o acesso a eles não é de exclusividade do requerido, sendo que o compartilhamento deles pode ocorrer quando se faz o cadastro em um site para realizar compras, ou se faz uma assinatura online, ou quando se assina um plano de celular.** Ademais,

**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 ainda 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."*

**Segundo, o conjunto probatório demonstrou a nulidade dos negócios jurídicos impugnados.**

O réu insistiu em alegar que as contratações se deram por meio de aplicativo bancário, instalado em dispositivo eletrônico, com utilização de senha pessoal da autora (fl. 61). Entretanto, limitou-se a apresentar telas de logs e comprovantes sem assinatura adequada, que em nada comprovam aquelas contratações pela autora (fls. 92/103).

Não há nos autos qualquer documentação capaz de evidenciar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas. Ainda que as contratações tenham sido realizadas por via digital, caberia ao réu esclarecer o número do IP do terminal de computador ou de telefonia utilizado para a realização das transações eletrônicas.

Assim é que, o suposto método de contratação estava em desconformidade com quaisquer dos tipos de assinaturas eletrônicas previstas pela Lei 14.063/2020:

*"Art. 4º Para efeitos desta Lei, as assinaturas eletrônicas são classificadas em:*

*I - assinatura eletrônica simples: a) a que permite identificar o seu signatário; b) a que anexa ou associa dados a outros dados em formato eletrônico do signatário;*

*II - assinatura eletrônica avançada: a que utiliza certificados não emitidos pela ICP-Brasil ou outro meio de comprovação da autoria e da integridade de documentos em forma eletrônica, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento, com as seguintes características: a) está associada ao signatário de maneira unívoca; b) utiliza dados para a criação de assinatura eletrônica cujo signatário pode, com elevado nível de confiança, operar sob o seu controle exclusivo; c) está relacionada aos dados a ela associados de tal modo que*

*qualquer modificação posterior é detectável;*

*III - assinatura eletrônica qualificada: a que utiliza certificado digital, nos termos do § 1º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.*

*§ 1º Os 3 (três) tipos de assinatura referidos nos incisos I, II e III do caput deste artigo caracterizam o nível de confiança sobre a identidade e a manifestação de vontade de seu titular, e a assinatura eletrônica qualificada é a que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos. (...)"*

E ainda que tenha a autora sustentado ter entregue documentos a terceiros, deve-se insistir: **era esperado do banco réu a adoção de medidas de verificação suficientes para que a fraude fosse evitada. Afinal, nos dias atuais, com a utilização de documentos eletrônicos em larga escala, não se mostra dificultosa a angariação de documentos e fotografias de quem quer que seja. E essa facilitação, obviamente, não isenta os fornecedores de serviços de sua responsabilidade em caso de fraude.**

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.

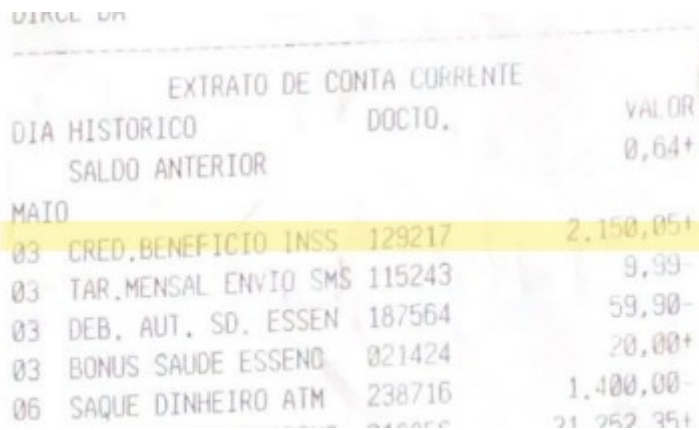
Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. **Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.**

Sobre o tema, confira-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça sobre o tema, quando da apreciação do AgInt no Agravo em Recurso Especial nº 2201401-RJ, Terceira Turma, relator o Ministro Marco Aurelio Bellizze, julgado em 29/05/2023, cuja ementa a seguir se destaca:

***“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DO MOTOBOY”. USO DE CARTÃO E SENHA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. CONFRONTO DA GRAVIDADE DAS CULPAS. CONSUMIDORAS IDOSAS – HIPERVULNERÁVEIS. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. **Malgrado os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, é também dever da instituição*****

*financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 2. Ademais, consoante destacado pela Ministra Nancy Andrichi no julgamento do REsp 1.995.458/SP, tratando-se de consumidor idoso, "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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável". 3. Situação concreta em que foi constatada a falha da instituição financeira que não se cercou dos cuidados necessários para evitar as consequências funestas dos atos criminosos em conta-corrente de idosas, mormente diante das evidentes movimentações bancárias absolutamente atípicas, em curto espaço de tempo. 4. Agravo interno desprovido.*

**E terceiro, as contratações se revelaram suspeitas para o padrão de consumo da consumidora, muito destoando de seu perfil bancário, mormente quando considerado que percebe aposentadoria de apenas R\$ 2.150,05 (fl. 39):**



EXTRATO DE CONTA CORRENTE		
DIA HISTORICO	DOCTO.	VALOR
		0,64+
MAIO		
03	CRED. BENEFICIO INSS 129217	2.150,05+
03	TAR. MENSAL ENVIO SMS 115243	9,99-
03	DEB. AUT. SD. ESSEN 187564	59,90-
03	BONUS SAUDE ESSEN 021424	20,00+
06	SAQUE DINHEIRO ATM 238716	1.400,00-
		21.262,35+

**Ademais, verificou-se que as quatro operações, envolvendo saques e empréstimos, ocorreram na mesma hora (fls. 92, 95, 98 e 101):**

Dados da contratação	
Data / Hora	14/05/2024 13:11
Nº da Adesão/Proposta	6655199
Limite do cartão	R\$ 2.250,00
Dados da contratação	
Data / Hora	14/05/2024 13:11
Nº da adesão	6655200
Limite do cartão	R\$ 2.250,00

**Dados da contratação**

Data e hora da solicitação:	14/05/2024 às 13:11h
CNPJ agência:	17.184.037/0343-67

**Dados da contratação**

Data e hora da solicitação:	14/05/2024 às 13:11h
CNPJ agência:	17.184.037/0343-67

**Difícil compreender como a autora – ou qualquer outra pessoa - lograria êxito em realizar QUATRO OPERAÇÕES BANCÁRIAS no mesmo minuto.**

Era o bastante para chamar a atenção do setor de fraudes, até porque foram realizadas sequencialmente, para o mesmo destinatário e repita-se, completamente atípicas em relação ao padrão de consumo da autora. O sistema deveria exigir senha ou o reconhecimento facial do correntista. **Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo.**

Nesse sentido, confira-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça sobre o tema, quando da apreciação do REsp 2.052.228 DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023, cuja ementa a seguir se destaca:

*"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 21/6/2022e 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.”*

**A posição da Turma julgadora sobre a culpa (causa) concorrente, ademais, afina-se também com o entendimento firmado pelo C. STJ no âmbito do RECURSO ESPECIAL Nº 2220333 – DF, relator o Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 08/10/2025 e com a seguinte ementa:**

**“RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO**

CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTETÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO.

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário.

2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.

**3. 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.**

4. A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos.

5. A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.

**6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos.**

7. Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil. Súmula nº 98/STJ.

8. Recurso especial provido."

**Ademais, 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. Essas cautelas ficaram explicitadas no Regulamento do PIX (art. 89 do regulamento vigente na época dos fatos).

Vale destacar os artigos 88 e 89 do Regulamento anexo à Resolução 01/2020 do BACEN:

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

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

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

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

***II - dos procedimentos de iniciação do Pix; e***

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

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

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

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

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

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

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

***d) fraudes internas(...)"***

**Logo, não se pode atribuir ao consumidor o prejuízo decorrente da falta de cautela e do descumprimento das disposições**

**normativas pelo réu.**

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 1000388-93.2025.8.26.0361, de minha relatoria, julgado em 29/07/2025, destacando-se a ementa:**

*"AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. CONTRATAÇÕES INDEVIDAS DE EMPRÉSTIMOS. SAQUES E TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDOS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS. Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Recurso do réu. Primeiro, mantém-se o reconhecimento de defeito na prestação dos serviços. Total de seis operações bancárias impugnadas pela autora, envolvendo empréstimos pessoais, consignados e saques, além de diversas transferências bancárias. Réu que não se desincumbiu de seu ônus de provar a celebração dos contratos. Ausência de documentação capaz de evidenciar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas. Operações que fugiram do perfil da consumidora. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Nulidade das contratações. Segundo, mantém-se a restituição simples dos valores descontados indevidamente. Caso singular em que restou demonstrada cobrança de má-fé do réu. Não se pode admitir em face do consumidor uma conduta comercial violadora da boa-fé. O réu sustentou a legitimidade das contratações, numa demonstração de adoção de um método comercial sem cautelas e com descaso para segurança das operações. Devolução simples que restou determinada por ausência de pedido da autora para devolução dobrada. E terceiro, mantém-se o reconhecimento dos danos morais. É preciso levar em consideração a atuação do réu no evento danoso como um todo, bem como o tortuoso caminho que a autora teve de percorrer para alcançar a declaração de nulidade dos negócios jurídicos impugnados. Indenização mantida em R\$ 10.000,00, parâmetro ajustado às singularidades do caso concreto, bem como razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO BANCO RÉU IMPROVIDO."*

**Concluindo-se, reconheço a responsabilidade da instituição financeira ré pelo evento danoso.**

## **2. Danos materiais**

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

**É preciso analisar os desdobramentos patrimoniais da fraude:**

**Primeiro, reconheço a nulidade e inexigibilidade dos contratos de empréstimos nº 000807645432, 000807645431, 6655199 e 6655200, determinando a devolução dobrada dos valores das parcelas cobradas.**

Diante do reconhecimento de cobrança de má-fé pelo réu, evidenciada por sua conduta desleal frente à autora, admite-se a repetição do indébito ou compensação com o saldo devedor do contrato, evitando-se, assim, o enriquecimento sem causa do credor.

O Superior Tribunal de Justiça fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto (EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS precedentes prévios necessários), no Tema 929: *"a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo."* **Porém, HOUVE MODULAÇÃO DAQUELE ENTENDIMENTO: "29. Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão.**

Nesta ordem de ideias, prevalece o entendimento de que, para haver devolução em dobro, exige-se a cobrança de má-fé, mesmo nos contratos de consumo (quando não envolvido serviço público). Somente para cobranças após 30/03/2021, será aplicável a conclusão do referido acórdão de que para devolução em dobro (art. 42 CDC) bastará uma conduta contrária à boa-fé contratual, independente da natureza volitiva (dolo ou má-fé). E, a partir daquela data, será do fornecedor o ônus de demonstrar o engano justificável e de uma ação adequada à boa-fé objetiva.

Os contratos fraudulentos foram firmados após àquela data (14/05/2024). Além disso, o caso é singular. Entendo demonstrada a cobrança de má-fé do banco réu. Não se pode admitir em face do

consumidor, mormente os hipervulneráveis, uma conduta comercial violadora da boa-fé. E a contratação na forma como ocorreu, deixou escancarada um método comercial sem transparência e informação, suscetível à fraude.

Caracterizada a fraude bancária, nos termos do artigo 42, parágrafo único do CDC, os valores indevidamente descontados devem ser restituídos em dobro.

**O valor será acrescido de juros de mora na forma da lei (a partir da citação, 19/07/2024 - fl. 52) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir de cada desembolso.**

**Os juros de mora incidirão, como exposto, na forma da lei.** Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

**Segundo, verifico que, em decorrência das contratações dos empréstimos fraudulentos, houve a disponibilização do valor total de R\$ 26.976,27 na conta bancária da autora (fl. 37).**

**E após, houve os seguintes débitos (R\$ 20.000,00):**

**Pix para Ariane Ribeiro D – R\$ 10.000,00**

**Pix Vinicius Araújo – R\$ 10.000,00.**

**Dessa forma, verificou-se que permaneceu na conta da autora a quantia de R\$ 6.976,27.** Evidentemente, a autora não pode receber mais do que tem direito. A situação deve retornar ao estado anterior.

**Assim, do cotejo desses elementos probatórios, autoriza-se a compensação dos valores que permaneceram na conta da autora em decorrência dos empréstimos fraudulentos.**

**A devolução será pelo valor histórico creditado** em favor da autora e se dá para evitar o enriquecimento sem causa do consumidor. A devolução se faz sem qualquer acréscimo de correção monetária ou de juros, porque o fornecedor foi quem deu causa ao ilícito reconhecido.

**Assim, reformo a r. Sentença no tocante a indenização por danos materiais nos seguintes termos:**

**(a) reconhecer a nulidade e inexigibilidade dos contratos nº 000807645432, 000807645431, 6655199 e 6655200, determinando a devolução dobrada dos valores das parcelas cobradas e**

**(b) determinar a compensação dos valores que permaneceram na conta da autora.**

### **3. Danos morais**

Também reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido.

Mesmo em Juízo, a ré insiste numa versão (sem qualquer indício) de sua participação no evento danoso.

#### **Passo a examinar o valor da indenização.**

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

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

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

**Assim, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, estabeleço o valor da indenização no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), parâmetro admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes.** A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico da consumidora.

O valor terá acréscimo de correção monetária (calculada

pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir da citação em 19/07/2024 – fl. 52).

Os juros de mora incidirão, como exposto a seguir no dispositivo, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

A respeito do tema, confirmam-se precedentes desta Turma julgadora e que também fixaram indenização no referido patamar, destacando-se as ementas:

*"Empréstimo consignado com desconto na aposentadoria da autora sem sua autorização por terceiro fraudador. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Repetição do indébito em dobro. Artigo 42, parágrafo único do CDC. Fatos ocasionados por erro injustificável. Violação da boa-fé objetiva. O erro cometido pelo réu é injustificável, viola a boa-fé objetiva e os deveres anexos que dela decorrem, como a transparência e a lealdade daqueles envolvidos na negociação. Como o erro cometido não se justifica, o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, nos exatos termos do artigo 42, parágrafo púnico do CDC. Dano moral configurado. Falha na prestação de serviço. O dano moral restou caracterizado pelos transtornos que a autora passou na tentativa de demonstrar que não efetuou o empréstimo. Trata-se de dano in re ipsa, sendo despiciendo perquirir a respeito da prova do prejuízo moral, que decorre do próprio fato danoso. O valor da reparação do dano moral fixado em R\$ 10.000,00, é adequado, pois arbitrado dentro de um critério de prudência e razoabilidade. Preliminar do réu em contrarrazões rejeitada. Apelação provida."*  
**(Apelação Cível 1002740-35.2022.8.26.0650, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 16/10/2023)**

*"APELAÇÃO CÍVEL Ação declaratória c/c reparação por danos materiais e morais Contratação de Empréstimos Consignados negado pela autora Sentença de procedência Insurgência do Banco Pan e da Autora Contestada a assinatura do contrato, transfere-se à parte que produziu o documento, o ônus de comprovar a autenticidade da firma, nos termos do inciso II, do art. 429, do CPC Laudo pericial que atestou que falsidade das*

*assinaturas - Fortuito interno As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados em fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias - Entendimento consolidado pelo C. Superior Tribunal de Justiça na Súmula 479 - Dano Moral Configurado A utilização indevida dos dados da autora e o desconto de parcelas de empréstimos não contratados em seu benefício previdenciário acarretam transtornos psíquicos que superam o mero aborrecimento **Quantum indenizatório fixado que cabe ser majorado para R\$ 10.000,00 Juros de mora que incidem do evento danoso Inteligência da Súmula 54 do STJ Sentença reforma Apelo do réu desprovido e provido o da autora." (Apelação Cível nº 1000350-49.2018.8.26.0257, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 04/02/2022).***

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

### **Prequestionamento**

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

### **DISPOSITIVO.**

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

**(a) reconhecer a nulidade e inexigibilidade dos contratos de nº 000807645432, 000807645431, 6655199 e 6655200, determinando-se a devolução dobrada dos valores das parcelas cobradas, acrescidos de juros de mora na forma da lei (a partir da citação, 19/07/2024 - fl. 52) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir de cada desembolso),**

**(b) determinar a compensação dos valores que permaneceram na conta da autora (pelo valor histórico e sem qualquer acréscimo) em decorrência dos empréstimos fraudulentos e**

**(c) condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) com acréscimo de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir da citação em 19/07/2024 - fl. 52).**

Altera-se a distribuição das verbas sucumbenciais, considerando-se a fase recursal. A ré suportará integralmente aquelas verbas, porque sucumbiu na totalidade dos pedidos.

Além de suportar as custas judiciais e despesas do processo, ambas atualizadas, o réu pagará os honorários de advogado ao patrono da autora, que fixo em 10% do valor da condenação (valor da indenização por danos materiais e por danos morais, ambos acrescidos de juros de mora e correção monetária, antes da compensação autorizada). Os honorários de advogado naquele percentual atentaram-se à complexidade dos trabalhos, tempo do processo e proveito econômico, de modo a garantir a remuneração adequada do profissional.

**Alexandre David Malfatti**  
**Relator**