



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001304066**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009012-37.2024.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado JOSÉ DO CARMO FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

**ALEXANDRE DAVID MALFATTI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação cível nº 1009012-37.2024.8.26.0048**

**Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A**

**Apelado: José do Carmo Ferreira**

**Origem: 1ª Vara Cível da Comarca de Atibaia**

**Voto nº 18.065**

**AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU PARCIALMENTE CONHECIDA E, NA PARTE CONHECIDA, IMPROVIDA.**

**INÉPCIA PARCIAL DO RECURSO DO BANCO RÉU.** *Em sua apelação, o banco réu faz uso de alguns argumentos divorciados da inicial e da sentença. Ausência de interesse recursal, considerando que já foi deferida a compensação dos valores. Incidência do disposto no artigo 1010, inciso, III, do CPC. Não conhecimento do recurso do banco réu nesse ponto.*

**CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. CONTRATAÇÕES E TRANSFERÊNCIAS INDEVIDAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS RECONHECIDOS.** *Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Recurso do banco réu. **Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços.** Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos à conta bancária do autor, de modo a contratar empréstimos e efetuar transferências em sua conta bancária. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores ao serviço da ré, mas sem que tivesse fornecido qualquer dado. O sistema deveria exigir senha - muitas vezes impõe-se é da própria digital ou o reconhecimento facial do correntista. Transações que se mostraram suspeitas, notadamente porque elevados para os padrões do autor e realizadas de forma sequencial. Autor que realizava movimentações módicas. Os fraudadores no período de 20/09/2024 a 27/09/2024 lograram efetuar três contratações de empréstimos e um saque no cartão de crédito consignado, nos valores de R\$ 8.400,00, R\$ 3.422,00, R\$ 645,00 e R\$ 1.330,00, bem como efetuaram diversas transferências via PIX para terceiros. Deveria ter chamado a atenção do setor de fraudes. Ademais, a transferência via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Sujeição dos bancos aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus*

*mecanismos internos. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Nulidade das contrações com a restituição dos valores descontados indevidamente do autor. **E segundo, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação.** É preciso levar em consideração a atuação do banco réu no evento danoso como um todo, bem como o tortuoso caminho que o autor teve de percorrer para alcançar a declaração de nulidade dos negócios jurídicos impugnados. O autor vem sofrendo descontos em seu benefício previdenciário por causa da falha grave da ré. Montante indenizatório mantido em R\$ 5.000,00, parâmetro ajustado às singularidades do caso concreto, bem como razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. **Ação julgada parcialmente procedente.***

**SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE CONHECIDO E, NA PARTE CONHECIDA, IMPROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu **Banco Mercantil do Brasil S/A** no âmbito da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por **José do Carmo Ferreira**.

A r. sentença (fls. 327/333) **julgou procedente a ação**, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) Ante a manifestação das partes, documentos trazidos aos autos e disposição contida no art. 355, I, do Código de Processo Civil, passo a julgar antecipadamente a lide. Rejeito a impugnação apresentada pelo réu, à gratuidade judiciária concedida ao autor, ante os elementos constantes dos autos, e porque a impugnação não veio acompanhada de prova que infirmasse a hipossuficiência declarada pelo impugnado, e, ademais, demonstrada pelos documentos acostados às fls. 39/40, 43/52. A inicial atende aos requisitos legais e permitiu ao réu o exercício da defesa. Se há ou não prova dos fatos narrados na inicial, é questão relacionada ao mérito. Afasto, por tal fundamento, a preliminar de inépcia da inicial. Desde logo, insta salientar que a relação havida entre as partes é inegavelmente de consumo, razão pela qual deve ser analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, que também se aplica às instituições financeiras, a teor da Súmula nº 297 do STJ. Sendo assim, a preliminar de incompetência do Juízo não comporta acolhida, já que a incidência da norma consumerista atrai a competência deste Juízo (art. 101, inciso I do CDC), dada a residência do autor nesta comarca (fls. 61). Ante a verossimilhança da alegação do consumidor, deve ser aplicada a inversão do ônus da prova ao presente caso no que diz respeito à efetiva contratação do empréstimos na modalidade virtual, porquanto é inadmissível impor ao autor o ônus de provar fato negativo, qual seja, de que não contratou os empréstimos bancários impugnados (art. 6º, VIII do CDC). A ação é parcialmente procedente. O autor nega a celebração dos contratos nº 808154899, 808149571, 910002180445 e 269001 com o réu, em virtude do qual ocorreram descontos de parcelas, em seu benefício previdenciário e saques de sua conta corrente constantes do extrato de fls. 39/40. Em contestação, o réu sustenta a regularidade na contratação, afirmando que se deram por meio virtual, mediante assinaturas eletrônicas. A fim de corroborar tal afirmação, o banco apresentou as pesquisas de log constantes das fls. 193/195, reiteradas às fls. 320/324. Ocorre que os documentos

referidos, por si só, não comprovam a vinculação das contratações com qualquer dispositivo eletrônico, tampouco eventualmente pertencente ao autor, tendo ele, inclusive, afirmado que não possui celular habilitado com o aplicativo do banco (fls. 4). Causa estranheza ainda que diversas operações de transferências tenham sido destinadas a terceiros, entre os dias 26 e 27, logo após as supostas contratações, de forma sequencial, sem que o banco tomasse qualquer medida preventiva de segurança quanto à conta de titularidade do autor. Nesse contexto, a falta de prova de regular contratação deve ser considerada em prejuízo do banco réu, notadamente em razão da inversão do ônus da prova, que, como dito, aplica-se no caso em comento. Assim, não tendo sido produzida prova capaz de afastar a negativa do autor, de rigor a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes, quanto aos contratos de números 808154899 (fls. 55), 808149571 (fl. 26/27), 910002180445 (fls. 21/22) e 269001 (fls. 28/29) e quanto às transferências de valores destinadas a terceira pessoa, de nome Yasmim Oliveira. Quanto às transferências para o próprio autor, não houve demonstração de irregularidade (fls. 39). O pedido formulado na inicial encontra amparo no art. 6º, inciso VI, e art. 14 do Código de defesa do Consumidor. E, em razão da declaração de inexistência da relação jurídica, quanto aos contratos referidos, deverá o réu restituir ao autora, de forma simples, as parcelas descontadas em benefício previdenciário ou diretamente em conta, e não em dobro como pretendido, vez que presente a ressalva constante na parte final do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor (engano justificável). Ademais, o caso não se amolda à hipótese prevista no artigo 940 do Código Civil. Os valores a serem restituídos, e a serem apurados em liquidação de sentença, devem ser corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo e, após a vigência da Lei nº 14.905/24, pelo IPCA (art. 389, CC), a partir de cada desembolso/desconto, enquanto os juros de mora serão de 1% a.m. e, após a citada lei, pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406, CC), a partir da citação. De se reconhecer, ainda, a presença do dano moral, ainda que em extensão menor que a referida na inicial. Os diversos descontos efetivados no benefício previdenciário do autor, sem a regular contratação, não constituem mero aborrecimento, pois tal conduta implicou na redução de seus proventos de aposentadoria. Reconhece-se, portanto, a presença do dano moral *in re ipsa*. Pretende o autor a fixação de indenização no valor de 15 salários mínimos. A fixação no valor de R\$ 5.000,00 se mostra suficiente para reparar o dano e para inibir a prática de outros atos dessa natureza, pelo réu, considerando que o dano material, fundado nos empréstimos e descontos indevidos, já será reparado com o acolhimento do pedido de restituição. Ademais, houve concessão de tutela de urgência, para cessação dos descontos. O valor pleiteado se mostra excessivo. Se houvesse acolhimento do valor pretendido, o autor, de ofendido, passaria a ficar feliz com o infortúnio. Não é esta, evidentemente, a finalidade da reparação do dano moral. Anoto, que a fixação da indenização em valor menor que o pleiteado, não implica sucumbência recíproca (Súmula nº 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça). Não é caso, contudo, de se acolher o pedido de restituição dos valores dos saques/transferências, nos moldes pretendidos (item 14 de fls. 16) pois, declarada a inexistência de relação jurídica entre as partes, e a irregularidade das transferências realizadas para o nome de Yasmim Oliveira, o saldo bancário da conta do autor deve ser recomposto, na forma originária, ou seja, sem os créditos decorrentes dos empréstimos declarados inexigíveis, e sem as transferências efetivadas em favor de Yasmim. Assim, eventual diferença, positiva, entre os créditos (dos contratos impugnados) e as transferências para Yasmim, deve ser restituído pelo autor ao réu, autorizada a compensação, pois o autor não faz jus ao crédito dos empréstimos. Eventual diferença negativa (se o valor das transferências for superior ao crédito), deve ser recomposta pelo réu ao autor, com os acréscimos acima referidos. De rigor, portanto, a procedência parcial da ação. Posto isto, e considerando o mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, para o fim de (i) confirmar a tutela concedida às fls. 38; (ii) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes, quanto aos contratos nº 808154899, 808149571, 910002180445 e 269001 e de todas as transferências de valores destinadas a terceira pessoa, de nome Yasmim Oliveira, a partir do dia 26/09/2024, constantes do extrato de fls. 39/40, condenando os réus a restituir ao autor, de forma simples, as respectivas parcelas debitadas no benefício previdenciário do autor, com os acréscimos e na forma referidos na fundamentação; iii) condenar o réu ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente pelo IPCA, nos termos da Lei nº 14.905/24, a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês e, após a citada lei, pela diferença entre a SELIC e o IPCA, a partir de 20/09/2024 (fls. 39 data da primeira operação - art. 398 do CC e Súmula 54 do C. STJ), na forma referida na fundamentação. Em consequência, extingo o processo, com resolução do mérito, com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil."*

O banco réu interpôs **recurso de apelação** (fls. 337/371). Em síntese, alegou a regularidade das contratações dos empréstimos, por meio de aparelho previamente habilitado pelo autor. Ressaltou também a validade das transações via PIX. Sustentou a existência de excludente da responsabilidade e a responsabilidade da autora pelos dados pessoais e senha. Relatou a impossibilidade de declaração de nulidade dos contratos, bem como a ausência de danos materiais e morais passíveis de reparação. No mais, alegou ser devida a compensação dos valores disponibilizados pelo banco réu. Ao final, deduziu pedido de reforma da r. sentença para sua improcedência.

O autor apresentou **contrarrazões** (fls. 378/400) pugnando pela manutenção da r. Sentença.

## **É O RELATÓRIO.**

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e regularmente preparado (fls. 372/374).

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. Inépcia parcial do recurso do banco réu**

Em sua apelação, o banco réu faz uso de petição padronizada e com argumentos divorciados da sentença e que inexistente interesse recursal.

Observou-se que já foi deferida a compensação dos valores, inexistindo interesse em recorrer. Destacando-se (fl. 332):

Assim, eventual diferença, positiva, entre os créditos (dos contratos impugnados) e as transferências para Yasmim, deve ser restituído pelo autor ao réu, autorizada a compensação, pois o autor não faz jus ao crédito dos empréstimos. Eventual diferença negativa (se o valor das transferências for superior ao crédito), deve ser recomposta pelo réu ao autor, com os acréscimos acima referidos.

**Nesta linha de pensamento, por não haver lógica e pertinência, NÃO CONHEÇO do recurso do banco réu quanto ao item antes mencionado.**

## ***2. Responsabilidade da instituição financeira ré no evento danoso***

Em sua petição inicial (fls. 01/12), o autor alegou que percebe benefício previdenciário junto ao INSS e, entre os dias 20 a 29 de setembro de 2024, foram realizados empréstimos bancários em sua conta, os quais não reconhece. Destacou que foram contratados os empréstimos nºs 808154899, no valor de R\$ 8.400,00; 808149571, no valor de R\$ 3.422,00; 910002180445, no valor de R\$ 645,00; e 269001, no valor de R\$ 1.330,00. Acrescentou que também ocorreram transferências não reconhecidas, no mesmo período, nos valores de R\$ 3.000,00, R\$ 3.500,00, R\$ 3.500,00, R\$ 2.550,00, R\$ 8.000,00 e R\$ 1.000,00. Afirmou que entrou em contato com o réu para contestar as transações, mas não obteve resposta. Ressaltou que sequer possui o aplicativo do banco em seu celular e que as operações não condizem com seu perfil conservador. Informou que lavrou Boletim de Ocorrência e defendeu a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, sustentando falha na prestação do serviço e danos morais decorrentes, razão pela qual deve ser indenizado. Requereu a repetição do indébito e a concessão da gratuidade judiciária, bem como tutela de urgência para suspender os descontos e adequar o valor consignado ao montante efetivamente contratado. Ao final, pleiteou: i) declaração de inexigibilidade e rescisão dos contratos impugnados e das transferências referidas; ii) restituição em dobro do indébito, no valor de R\$ 42.446,28; iii) indenização por danos morais equivalente a 15 salários mínimos, além das verbas de sucumbência.

O banco réu ofertou contestação (fls. 150/178), impugnando a gratuidade da justiça e arguindo, preliminarmente, inépcia da inicial por ausência de tentativa de solução administrativa e incompetência territorial. No mérito, alegou que os empréstimos foram contratados regularmente via internet banking, em aparelho previamente cadastrado, com utilização da senha pessoal do autor, inexistindo abuso ou ilicitude. Sustentou que as

transferências foram feitas para conta de Yasmin Oliveira e que o autor, após suspeitar de fraude, não devolveu os valores restantes creditados pelo réu. Afirmou que não houve contato do autor para informar a situação e que os fatos decorreram de culpa exclusiva do autor. Acrescentou que as contratações ocorreram em 2021 e somente agora foi ajuizada a ação. Defendeu que não há amparo para restituição ou indenização por danos morais, que não foram comprovados, e impugnou o pedido de inversão do ônus da prova. Requereu o acolhimento das preliminares, com extinção da ação sem resolução do mérito, ou, subsidiariamente, a improcedência da demanda. Na hipótese de procedência, pediu compensação dos valores creditados e fixação de indenização com moderação.

**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.

**Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado na petição inicial: movimentações indevidas realizadas por terceiros na conta bancária da autora.**

Entretanto, a **questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos à conta corrente do autor e sua movimentação. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.**

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



**Primeiro, pontuo que o autor não entregou sua senha para terceiros.**

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 senhas dos consumidores via aparelho celular e aplicativo. 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.

Em que pese a ré ter defendido que as operações foram confirmadas mediante Mobile Bank, as provas produzidas são frágeis. Conforme bem elucidado pelo douto magistrado de primeiro grau, a instituição financeira não juntou qualquer documento acerca da transação, deixando de trazer informações imprescindíveis, como o registro de geolocalização do aparelho no momento da transação.

Além disso, merece destaque a alegação do autor de que não possui o celular habilitado com o aplicativo do banco (fl. 04).

**Segundo, as transações se mostraram suspeitas (fl. 20/40 e 57/59).**

Conforme se verifica nos extratos bancários, o autor realizava movimentações módicas. Os fraudadores no período de 20/09/2024 a 27/09/2024 lograram efetuar três contratações de empréstimos e um saque no cartão de crédito consignado, nos valores de R\$ 8.400,00, R\$ 3.422,00, R\$ 645,00 e R\$ 1.330,00, bem como efetuaram diversas transferências via PIX para terceiros:

|    |   |        |           |           |
|----|---|--------|-----------|-----------|
| 02 | TAR. POR ENVIO SMS<br>MES DE REFERENCIA AGO/24  | 299320 | 0,70-     |           |
| 02 | RENDIMENTO CDB GTD                              | 57541  | 0,10+     | 6.660,98+ |
| 03 | CRED.BENEFICIO INSS                             | 155991 | 2.305,50+ |           |
| 03 | DEBITO AUT. SEGUROS                             | 72120  | 14,22-    |           |
| 03 | TAR. PACOTE SERVIÇOS                            | 382675 | 49,90-    |           |
| 03 | SEG.CART.PROTEGIDO<br>SEG.CARTAO P. PERDA ROUBO | 115828 | 5,90-     | 8.896,51+ |
| 09 | SAGUE DINHEIRO ATM<br>PA.ATIBAIA                | 130172 | 1.800,00- |           |
| 09 | RENDIMENTO CDB GTD                              | 101149 | 0,63+     | 7.097,34+ |
| 20 | PIX - PAGAMENTO<br>JOSE DO CARMO FERREIRA       | 135315 | 3.500,00- |           |
| 20 | PIX - PAGAMENTO<br>JOSE DO CARMO FERREIRA       | 136107 | 3.500,00- |           |
| 20 | PIX - PAGAMENTO<br>JOSE DO CARMO FERREIRA       | 136681 | 97,00-    |           |
| 20 | RENDIMENTO CDB GTD                              | 29464  | 1,94+     | 2,28+     |
| 25 | CONTRATO EMPRESTIMO                             | 41212  | 3.422,00+ |           |
| 25 | DEBITO REC. CELULAR                             | 211777 | 60,00-    |           |
| 25 | DEBITO REC. CELULAR                             | 262197 | 100,00-   |           |
| 25 | DEBITO REC. CELULAR                             | 226258 | 100,00-   |           |
| 25 | DEBITO REC. CELULAR                             | 234402 | 100,00-   | 3.094,28+ |
| 26 | CONTRATO EMPRESTIMO                             | 41774  | 8.400,00+ |           |
| 26 | CRED CARTAO CONSIGNA                            | 8      | 1.330,00+ |           |
| 26 | CRED CARTAO CONSIGNA                            | 474    | 2.555,00+ |           |
| 26 | PIX - PAGAMENTO<br>57.355.714 YASMIM OLIVEIR    | 136308 | 3.000,00- |           |
| 26 | PIX - PAGAMENTO<br>57.355.714 YASMIM OLIVEIR    | 137139 | 1.690,00- |           |
| 26 | PIX - PAGAMENTO<br>57.355.714 YASMIM OLIVEIR    | 137780 | 2.550,00- | 8.109,28+ |
| 27 | PIX - PAGAMENTO<br>57.355.714 YASMIM OLIVEIR    | 15199  | 8.000,00- |           |
| 27 | PIX - PAGAMENTO<br>57.355.714 YASMIM OLIVEIR    | 19605  | 409,00-   |           |
| 27 | CONTRATO EMPRESTIMO                             | 160545 | 829,00+   |           |
| 27 | CONTRATO EMPRESTIMO                             | 160583 | 645,00+   |           |
| 27 | PIX - PAGAMENTO<br>57.355.714 YASMIM OLIVEIR    | 86569  | 1.000,00- |           |
| 27 | PIX - PAGAMENTO<br>57.355.714 YASMIM OLIVEIR    | 87145  | 474,00-   |           |

O banco réu não esclareceu como os falsários lograram transferir quantias tão elevadas e sequenciais. Havia indícios suficientes de que o aplicativo bancário do autor poderia estar sendo utilizado por terceiros de má-fé.

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

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

**"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CIRCUNSTÂNCIAS DAS OPERAÇÕES**

**REALIZADAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO.** 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. **Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.** 7. **Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.** 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou da instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. **Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação, iv) a sequência das operações realizadas, v) o meio utilizado para a sua realização, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço**

**identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento.** 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido." **(RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 – SP, Terceira Turma, relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 07/10/2025)**

"DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. AUSÊNCIA DE MEDIDAS ADEQUADAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. ART. 14, § 3º, DO CDC. NÃO VERIFICADA. REEXAME DE PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Agravo interno interposto contra decisão que negou provimento ao agravo em recurso especial com fundamento na ausência de violação do art. 489 do CPC e na incidência da Súmula n. 7 do STJ, em ação de responsabilidade civil contra instituição financeira por falha na prestação de serviço, permitindo que fraudadores realizassem transações financeiras atípicas na conta da recorrida. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. As questões em discussão consistem em: (i) saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por falha na prestação de serviço ao não impedir transações financeiras atípicas realizadas por fraudadores na conta da recorrida; e (ii) saber se a decisão recorrida violou dispositivos legais ao não considerar as excludentes de responsabilidade previstas no Código de Defesa do Consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundamentada no risco da atividade, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC 4. A falha na prestação de serviço foi reconhecida pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que constatou a ausência de medidas adequadas para impedir transações atípicas, o que

*caracteriza defeito no serviço prestado. 5. A revisão do entendimento do Tribunal de origem demandaria reexame do acervo fático-probatório, o que é vedado pela Súmula n. 7 do STJ. 6. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 7. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Agravo interno desprovido. **Tese de julgamento: '1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A falha na prestação de serviço por não impedir transações atípicas caracteriza defeito no serviço prestado. 3. A revisão de fatos e provas é vedada em recurso especial, conforme a Súmula n. 7 do STJ. 4. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 5. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente'" (AgInt no AREsp 2.874.835/GO, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Quarta Turma, julgado em 30/6/2025, DJEN de 4/7/2025).***

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

**Ministro MOURA RIBEIRO, Terceira Turma,  
julgado em 26/5/2025, DJEN de 29/5/2025)**

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

"AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: 'as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.' (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312 /PR, relatora Ministra Nancy Andrichi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos banco 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).*

**E não bastava a simples alegação de que a operação foi realizada por meio de token.** Competia ao réu a prova da efetiva e direta participação do consumidor para cessão deliberada daquela senha. Isto é, era ônus do banco demonstrar a conduta culposa ou dolosa do consumidor.

**Ou seja, não se pode falar em culpa (causa) concorrente do consumidor.**

**A posição da Turma julgadora sobre a culpa (causa) concorrente afina-se com precedentes do Superior Tribunal de Justiça, destacando-se o 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.*

**E terceiro, a transferência efetivada via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Nos termos do artigo 39 do Regulamento do PIX, "uma**

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

Dispõe o artigo 39 do Regulamento do PIX:

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

- I - houver fundada suspeita de fraude;*
- II - houver problemas na identificação do usuário receptor."*

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

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

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

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

*I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário receptor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)*

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

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

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

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

*§ 2º O bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao*

*crédito na conta transacional do usuário recebedor. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)*

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

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

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

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

*I - os recursos serão devolvidos ao usuário pagador, nos termos do Mecanismo Especial de Devolução, de que trata a Seção II do Capítulo XI, caso se identifique fundada suspeita de fraude na transação; ou (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)*

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

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

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

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

Na solução da presente demanda, por óbvio, não se aplica a novel regulamentação do BACEN relativa ao artigo 39-B do regulamento. Entretanto, já vigoravam as outras determinações para cautela e segurança,

todas violadas pelo banco réu.

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

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

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

*"Art. 41-D. As devoluções de que trata o inciso II do art. 41-C, quando decorrentes de fundada suspeita de fraude:*

*(...)*

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

*(...)*

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

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

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

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

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

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

**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."*

Essa compreensão também se formou nesta 12a. Câmara de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo, conforme se verifica nas ementas abaixo destacadas:

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE**

*PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU DESPROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE. ROUBO DE CELULAR CONTENDO APLICATIVO DO BANCO RÉU. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. Consumidora vítima de roubo de celular. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente. Empréstimo no valor de R\$. 4.000,00 e diversas transferências bancárias via PIX. A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à senha da conta corrente da autora e sua movimentação. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores, porquanto a autora viu seu celular subtraído sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha ou número de conta corrente). O sistema deveria exigir senha - muitas vezes impõe-se é da própria digital do correntista. Na instrução do processo, constatou-se a inexistência de qualquer ato, culposos ou dolosos, por parte da consumidora. A transferência via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Sujeição dos bancos aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Danos materiais. Reconhecida a falha e responsabilidade do banco réu, devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para a autora ser ressarcida por todos valores decorrentes de empréstimo e transações não reconhecidas. Danos morais reconhecidos. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Indenização fixada em R\$ 3.000,00. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. **(Apelação Cível nº 1009721-03.2022.8.26.0223, de minha relatoria, julgado em 22/08/2023)***

*"Responsabilidade civil – Ação de indenização por danos material e moral – Autora vítima de roubo de seu telefone celular, o mesmo no qual estava instalado o aplicativo de movimentação da conta-corrente bancária administrada pelo réu - Impugnação a transferências eletrônicas de dinheiro – Pretensão ao ressarcimento do desfalque e indenização por dano moral – Oito operações de transferência em sucessão, no mesmo dia do roubo, todas fora do perfil da autora - Versão impugnada precariamente pelo réu, mediante teses sobre a regularidade das operações com o uso de senha pessoal e biometria – Sentença*

*de procedência da pretensão da autora com base na teoria do risco profissional ou do empreendimento – Súmula n. 479 do Col. STJ - Nexo de causalidade entre os serviços prestados pelo réu e as operações fraudulentas de desfalque à autora – Dano material configurado e ressarcimento nos termos da r. sentença – Dano moral tipificado - Arbitramento em R\$ 10.000,00 razoável e proporcional, com atualização desde a r. sentença (Súmula n. 362 do Col. STJ) e juros de mora, de 1% ao mês, desde a citação, em se tratando de responsabilidade contratual – Recurso do réu desprovido e ônus de sucumbência a seu cargo, os honorários advocatícios majorados "ex lege".* **(Apelação Cível 1005780-57.2021.8.26.0004, Relator o Desembargador CERQUEIRA LEITE, julgado em 22/04/2022)**

*"Prestação de serviços bancários. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Correntista que foi vítima de roubo de aparelho celular. Comparecimento pessoal na agência bancária, obtendo informação de ausência de irregularidades. Transferências em valores elevados, fora do perfil dos clientes. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema de segurança do réu fosse eficiente. Sentença de parcial procedência. reforma. Procedência total dos pedidos. Tudo nos autos aponta no sentido de que houve movimentação fraudulenta da conta bancária dos autores por terceiro estelionatário, que burlou o sistema de segurança do réu, e que se aproveitou para realizar transferências eletrônicas e saques. Assim, a declaração de inexistência do débito era mesmo medida que se impunha. Ao réu incumbia garantir a segurança dos serviços prestados e, havendo imputação de defeito no serviço, provar fato caracterizador de qualquer das excludentes do §3º do art. 14, acima referido. No entanto, desse ônus não se desincumbiu. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Não resta dúvida de que a falha de segurança no serviço fornecido pelo réu causou dano moral aos autores. Danos morais configurados. Valor da reparação fixado em R\$ 5.000,00 (e não R\$ 20.000,00, como pretendido pelos autores), com critério de prudência e razoabilidade. Apelação do réu improvida e recurso dos autores parcialmente provido."* **(Apelação Cível 1035028-42.2019.8.26.0100, Relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 14/06/2021).**

**Concluindo-se, mantém-se a responsabilidade da instituição financeira ré pelo evento danoso, a inexigibilidade e nulidade das contratações e das transferências, bem como a devolução de forma simples dos valores indevidamente descontados do autor, a título de parcelas dos empréstimos e do saque no cartão de**

crédito consignado.

### **3. Danos morais**

**Também reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização.**

O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido.

Mesmo em Juízo, a ré insiste numa versão (sem qualquer indício) da participação do autor no evento danoso.

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

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

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

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

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

**Concluindo-se, nego provimento ao recurso da instituição financeira ré.**

### **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, CONHEÇO EM PARTE DO RECURSO DO BANCO RÉU E, NA PARTE CONHECIDA, NEGO-LHE PROVIMENTO para manter a r. sentença em seus termos e fundamentos jurídicos.**

Além de suportar as custas judiciais e despesas do processo, ambas atualizadas, elevo os honorários devido pelo advogado do réu, para 20% no valor integral da condenação (valores das indenizações dos danos materiais e danos morais, valores principais acrescidos de juros de mora e correção monetária). 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**