



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001304126

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009037-26.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada JOSIMARA RODRIGUES DE SOUZA (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: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1040159-28.2024.8.26.0001

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Josimara Rodrugues de Souza (Justiça Gratuita)

Origem: 12ª Vara Cível do Foro de Santos

Voto nº 18.321

**AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.
APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA.**

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DESVIO DE PERFIL. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. *Ação de indenização. Sentença de procedência. Recursos do banco réu. **Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços.** Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Falsa central de atendimento. Vazamento de dados provado no caso concreto. Essa intervenção ocorreu no âmbito interno da instituição financeira pelo acesso aos cadastros dos clientes. 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. Em poucos minutos, foram efetivados: (a) pagamento de boleto no valor de R\$ 8.937,10, (b) pagamento de boleto no cartão no montante de R\$ R\$ 9.409,684, parcelado em 4 vezes. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes 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: (i) restituição do montante utilizado pelos fraudadores para pagamento de boleto e (ii) inexigibilidade do pagamento de boleto realizado via cartão. **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. Houve a inclusão indevida do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito. Indenização dos danos morais mantida 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.

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória combinada com indenização proposta por **Itaú Unibanco S/A** em face de **Josimara Rodrigues de Souza**.

A r. sentença (fls. 168/172) julgou **procedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) *A lide versa sobre a responsabilidade do Itaú Unibanco S/A por transações fraudulentas realizadas na conta e no cartão de crédito da autora, Josimara Rodrigues de Souza, que alega ter sido vítima de um golpe de 'engenharia social'. A relação entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Consequentemente, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do CDC e a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ). A Súmula 479 do STJ dispõe que 'As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias'. A tese do banco de que o evento seria um 'fortuito externo' não se sustenta. O 'golpe do falso funcionário' é um risco inerente à atividade bancária, sendo um 'fortuito interno' que o banco tem o dever de prever e combater. O fato de o fraudador ter tido acesso a dados sigilosos da autora, como CPF, data de nascimento, agência e conta bancária, sugere uma falha na segurança do sistema da instituição financeira, que é responsável pela custódia dessas informações. A alegação do banco de que a autora agiu com imprudência e de que as transações foram realizadas com seu próprio dispositivo, senha e iToken, não é suficiente para afastar sua responsabilidade. Em golpes de engenharia social, o cliente é manipulado a realizar as transações ele próprio. O dever de segurança do banco se estende a mecanismos que identifiquem e impeçam movimentações atípicas que destoam do perfil de consumo do cliente, mesmo quando a operação é validada pelos dispositivos de segurança. Os extratos bancários anexados pela autora demonstram que as transações questionadas, realizadas em 19 de fevereiro de 2025, apresentaram valores e frequência incomuns, destoando do histórico financeiro dela. Foram realizados pagamentos de multas e taxas do DETRAN para veículos estranhos à autora. A falha do sistema do banco em não sinalizar ou bloquear essas operações atípicas é um defeito na prestação do serviço. A inércia do banco em monitorar e reagir a essas movimentações suspeitas configura negligência. Logo, de rigor o acolhimento do pedido cominatório, observando que o descumprimento da tutela de urgência pelo banco, que continuou a cobrar as parcelas do débito e negativamente o nome da autora, é uma conduta grave que demonstra desrespeito à ordem judicial. Os danos materiais sofridos pela autora, totalizando R\$ 18.346,78, foram devidamente comprovados por meio dos extratos*

e do Boletim de Ocorrência. Além do prejuízo financeiro, a autora sofreu 'intenso abalo psicológico e Financeiro'. A demora do banco em resolver a situação e a negativa de ressarcimento agravaram a situação de 'insegurança emocional e descrédito'. A compensação por danos morais, neste caso, além de compensar o sofrimento da vítima, tem um caráter pedagógico para que o banco adote melhores práticas de segurança. Considerando o descumprimento da liminar, a extensão do dano e a capacidade econômica das partes, fixo o valor de R\$ 10.000,00, como uma medida adequada para compensar o dano e desestimular futuras negligências. Diante do exposto, com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo PROCEDENTE a presente ação para CONFIRMAR a tutela de urgência concedida, declarando a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 9.409,68, referente ao pagamento fraudulento do boleto no cartão de crédito da autora. CONDENAR o Itaú Unibanco S/A a restituir à autora o valor de R\$ 8.937,10, acrescido de juros e correção monetária desde a data do evento danoso (19 de fevereiro de 2025). CONDENAR o réu a pagar à autora uma indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, acrescida de juros moratórios e correção monetária desde a data do evento danoso. CONDENAR e demandado ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 15% sobre o valor total da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil. DETERMINO que a ré, Itaú Unibanco S/A, cumpra a tutela de urgência imediatamente, sob pena de multa diária de R\$ 2.000,00, sem prejuízo da multa já fixada anteriormente. PI"

O réu interpôs **apelação** (fls. 175/187). Em síntese, alegou a ausência de falha na prestação dos serviços, não havendo nexo de causalidade entre a conduta da ré e o suposto vazamento de dados da autora. Discorreu a ausência de perfil de fraude no caso em tela, bem como culpa exclusiva da consumidora, a qual realizou as operações. Impugnou a declaração de inexigibilidade do débito, bem como os danos materiais e os danos morais. Postulou a reforma da sentença.

Houve a apresentação de **contrarrazões** pela parte autora (fls. 195/203).

É O RELATÓRIO.

Recursos formalmente em ordem, devidamente processados e tempestivos. Houve o recolhimento do preparo recursal pelo réu (fls. 188/189).

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. 01/19), em síntese, que a autora é correntista do banco réu e que em 19/02/2025 recebeu uma ligação de pessoa que se identificou como sua gerente gerente e citou os seus dados pessoais. Nessa ligação, foi-lhe informado que havia seis agendamentos de pagamentos de boletos tanto em sua conta corrente quando no cartão de crédito, tendo o DETRAN como favorecido, os quais a autora não reconhecia. Assim, a suposta gerente realizou a contestação das operações, devendo a autora proceder a certos procedimentos. Sustentou que somente ao contatar a sua filha percebeu que havia sido vítima de fraude. Aduziu que imediatamente contatou a parte ré para bloquear as senhas e contestar as transações, sendo lhe informado que os valores seriam ressarcidos, o que foi depois fora negado. Destacou o desvio de perfil, falha na prestação de serviços e a responsabilidade objetiva do banco réu. Pleiteou a inexigibilidade do débito na quantia de R\$ 9.409,68 (nove mil, quatrocentos e nove reais e sessenta e oito centavos), a condenação da ré ao pagamento de danos materiais na monta de R\$ 8.937,10 (oito mil, novecentos e trinta e sete reais e dez centavos) e indenização por danos morais R\$ 18.346,78 (dezoito mil, trezentos e quarenta e seis reais e setenta e oito centavos).

Em sua contestação (fls. 112/120), o banco réu alegou, em síntese, que todas as operações decorreram de golpe perpetrado por terceiros e a ausência de responsabilidade da instituição bancária. Discorreu que não houve falha na prestação de serviços, fornecendo campanhas de conscientização sobre fraudes. Ademais, a autora teria divulgado seus dados pessoais e seguido as orientações de um completo desconhecido, além de ela própria ter realizado as operações, de modo que seria a única responsável pelos danos. Sublinhou a existência de fortuito externo e a ausência de desvio de perfil. Ao final, requereu 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.

Pois bem, é o caso de se manter a procedência da ação.

A questão trazida pela autora, diversamente do sustento pelo banco réu, localizava-se na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir o acesso de criminosos aos dados da autora, o que levou ao contato via telefone e ao êxito na concretização do ato ilícito. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

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

Primeiro, o acesso de terceiros aos dados da autora, de modo a obterem êxito em se passarem por prepostos da instituição bancária.

Como se viu, ao entrar em contato com os fraudadores, via telefone, estes já possuíam os dados da autora.

A esse respeito, a alegação do banco réu que a autora haveria "vazado" os seus próprios dados ao se utilizar de suposto sitio eletrônico falso do DETRAN não é suficiente a afastar a sua responsabilidade no ilícito. Há de se considerar que os fraudadores possuíam informações como a agência e conta bancária da autora, além de seu CPF e nome.

Posto isso, nem se diga que houve desídia da autora, diante os falsários terem acesso aos dados bancários na autora, fora criado um ambiente de veracidade no contato.

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.**

Neste caso concreto, a partir dos elementos probatórios, verificou-se uma violação de dados no âmbito da instituição financeira.

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."

Não há que se falar em fortuito externo.

Segundo, o caso revelou-se peculiar. Verificou-se um atendimento ineficiente da parte ré diante das particularidades do caso.

Conforme narrado na inicial e no boletim de ocorrência (fls. 28/29), após perceber as operações indevida em sua conta, a autora entrou em contato com o réu via telefone, quando recebeu informações de como as transações haviam sido de forma virtual, os valores seriam ressarcidos (protocolos 1020312159, 20250506556450000 e 1020315798), o que não fora feito e sequer explicado pela parte ré.

Além disso, a parte ré nem esclareceu com detalhes a narrativa da autora. Sequer trouxe informações a

respeito do atendimento recebido pela apelante que culminou na fraude.

E não bastava a simples alegação de que as operações foram realizadas com o fornecimento de dados da consumidora. Na linha do que informou a autora, o fraudador, ao se passar por atendente, já possuía todos os seus dados, **especialmente as bancárias**, que não são informações "públicas", e apenas pleiteou a sua confirmação. Assim, 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.

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."

Sobre o tema, confira-se ainda o 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 Andrighi 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 transações se mostraram suspeitas, notadamente pelos valores que eram bastante elevados para os padrões da autora e realizadas de forma sequencial.

Verificou-se o pagamento do valor de R\$ 18.337,78 (dezoito mil, trezentos e trinta e sete reais e setenta e oito centavos), relativo a boletos de multas perante o DETRAN, por meio de sua conta corrente e cartão de crédito (fl. 44 e 48):

19/02	INT LICENC SP 53108968	955,89-
19/02	INT MULTA SP 32244884848	3.539,49-
19/02	INT MULTA SP 32244884848	1.545,16-
19/02	INT MULTA SP 35074860830	2.887,56-

19/02	BOLETO PARCELADO 01/04	2.352,42
	Principal (R\$ 2.206,78) + Juros (R\$ 145,64)	

O setor de fraudes deveria notar e impedir as transações, porque excessivas. **O perfil estava notoriamente desviado, diferente do sustando pelo banco réu.**

Dos extratos bancários e faturas de cartão de crédito acostados (fls. 39/57), percebe-se que a autora realiza operações módicas, em compras de itens pessoais e de alimentação. Não havia sequer efetuado parcelamento de boleto anteriormente via cartão de crédito.

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

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CIRCUNSTÂNCIAS DAS OPERAÇÕES REALIZADAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio

de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. **Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.** 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou da instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. **Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação, iv) a sequência das operações realizadas, v) o meio utilizado para a sua realização, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.** 10. **A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das**

instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. **Recurso especial provido." (RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 – SP, Terceira Turma, relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 07/10/2025)**

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

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

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

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO.

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

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

Logo, não se pode atribuir à consumidora o prejuízo decorrente da falta de cautela e do descumprimento dos deveres pela ré. Não há que se falar em culpa exclusiva ou concorrente da vítima.

O furto, o roubo e a fraude configuram riscos que devem ser atribuídos ao fornecedor pela falta de segurança (total ou parcial) do sistema, mormente quando possibilita a terceiros fraudadores cometam crimes como aqueles narrados na petição inicial, apossando-se de dados privativos dos clientes da instituição. Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.

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

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

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

Em situação semelhante, esta Turma julgadora também responsabilizou a instituição financeira, conforme se verificou no julgamento da Apelação Cível nº 1000018-93.2023.8.26.0229, de minha relatoria, julgado em 27/05/2024, destacando-se a ementa:

"AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. RECURSO ADESIVO DA AUTORA IMPROVIDO. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". DANOS MATERIAIS MANTIDOS. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. VALOR DA INDENIZAÇÃO MANTIDO. Ação declaratória julgada parcialmente procedente. Recursos das partes. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços pelo réu. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. Falha também na parte interna da central de atendimento. O golpe somente ocorreu porque a autora buscou contato com o telefone disponibilizado pela própria ré. O caso revelou-se peculiar no ponto que o falsário não informou um número telefônico falso para a vítima. Criou-se um cenário de segurança ao consumidor, pois entraria em contato direto com a central de atendimento, sem redirecionamento. Esse fato deu início à fraude – nexó. Caracterização de fato do serviço. Transação que se mostrou suspeita, notadamente pelo elevado valor. Perfil notoriamente desviado. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, reconhece-se a existência de danos materiais. Diante da responsabilidade do banco réu no evento danoso, de rigor a restituição dos valores debitados indevidamente da conta da autora, na forma simples (R\$ 5.452,00) e dos valores descontados indevidamente do seguro-desemprego da autora (R\$ 6.277,00). E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPROVIDOS."

Concluindo-se, reconheço a responsabilidade da instituição financeira ré pelo evento danoso sem cogitar culpa concorrente a redução explicitada em primeiro grau.

2. Danos materiais

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

É preciso analisar os desdobramentos patrimoniais da fraude:

Verificou-se que os fraudadores obtiveram êxito na realização das duas transações na conta crédito da autora: (i) pagamento de boletos no valor de R\$ 8.937,10 (oito mil, novecentos e trinta e sete reais, dez centavos) (fl. 44) e (ii) pagamento, via cartão, no valor de R\$ 9.409,68 (nove mil, quatrocentos e nove reais, sessenta e oito centavos), parcelado em 4 vezes (fl. 48).

Em relação ao montante de R\$ 8.937,10 (oito mil, novecentos e trinta e sete reais, dez centavos), deverá ser restituído a autora, evitando-se, assim, o enriquecimento sem causa do credor.

Os valores serão acrescidos de juros de mora na forma da lei e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do evento danoso (19/02/2025), tal como determinado em sentença.

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.

No que se refere à compra realizada via cartão de crédito R\$ 9.409,68 (nove mil, quatrocentos e nove reais, sessenta e oito centavos), tendo me vista que a autora informa o não pagamento de nenhuma parcelas, é caso se se reconhecer a inexigibilidade do débito.

Assim, mantenho a r. Sentença em relação a condenação da parte ré pelos danos materiais sofridos pela 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. Além disso, promoveu a inscrição do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito (fl. 158) indevidamente.

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\$ 10.000,00 (dez mil reais), parâmetro admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes, com acréscimo de juros de mora na forma da lei e de correção monetária (calculada conforme índices adotados na tabela do TJSP), ambos a partir do evento danoso, como fixado em sentença. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico da consumidora.

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.

Concluindo-se, nego provimento ao recurso do réu.

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, primeiro, NEGO PROVIMENTO ao recurso do réu e mantenho a r. Sentença em seus exatos termos e fundamentos.

Diante da manutenção da sentença, a parte ré permanecerá responsável pela integralmente das custas e despesas processuais, além de pagar os honorários do advogado da autora, que fixo em 20% no valor integral da condenação (valores a serem restituídos e reparação dos danos morais, valores principais com 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**