



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001304162**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010263-37.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante WILLIAM ALVES SOARES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

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

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

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

**ALEXANDRE DAVID MALFATTI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1010263-37.2024.8.26.0001**  
**Apelante: WILLIAN ALVES SOARES**  
**Apelados: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**

**5ª Vara Cível do Foro de Regional I - Santana**

**Voto nº 18.345**

**AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA REALIZADA VIA PIX. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.**

*Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso do autor. **Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré.** Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos à conta bancária da autora, de modo a efetuar pix para terceiros. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. A fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores ao serviço da ré, mas sem que tivesse fornecido qualquer dado. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Transferência realizada via pix que demandava obrigações para a instituição financeira. Arts. 88 e 89, Resolução 01/2020 do Bacen. Falha no Mecanismo Especial de Devolução. 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. Restituição simples do valor transferido da conta do autor via pix. **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 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 em segundo grau.***

**SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de ação revisional de contrato bancário que **WILLIAN ALVES SOARES** move em face de **BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**.

A r. sentença (fls. 109/114) **julgou improcedente a ação**, destacando-se na fundamentação e no dispositivo: *“Configura-se hipótese de julgamento antecipado da lide, com fundamento no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, prescindindo-se de dilação probatória, haja vista que a questão controvertida se encontra suficientemente esclarecida pelas provas carreadas aos autos e pelas manifestações das partes (fls. 107/108). Como questão processual pendente, defiro a emenda à inicial para que conste o valor correto da transação efetuada, consoante pleiteado à fl. 20, com o desentranhamento do documento anteriormente colacionado aos autos, adequando-se o valor da causa. Cuida-se de ação indenizatória por danos materiais e morais ajuizada em razão da alegada ocorrência de fraude nas transações via sistema PIX realizadas em 06 de março de 2024, bem como a responsabilidade da instituição ré pelos danos sofridos. Preliminarmente, impõe-se delimitar a natureza jurídica da relação estabelecida entre os litigantes, a qual se subsume inequivocamente ao microssistema consumerista, submetendo-se, por conseguinte, ao regramento específico estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90). Verifica-se, com efeito, a configuração de típica relação de consumo entre a demandante, pessoa física que figura como destinatária final dos serviços bancários, e a instituição financeira demandada, na qualidade de fornecedora dos referidos serviços no mercado de consumo. Estabelecida a natureza consumerista da relação jurídica, aplica-se o regime de responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, consoante preceituado no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. O referido dispositivo legal estabelece que o fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. A exoneração da responsabilidade objetiva somente se opera mediante a comprovação cabal de uma das seguintes circunstâncias excludentes: (i) inexistência do defeito alegado; (ii) culpa exclusiva do consumidor; ou (iii) culpa exclusiva de terceiro, hipóteses que rompem o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado. Do acervo probatório carreado aos autos, emerge como fato incontroverso a efetivação de transferência eletrônica mediante sistema PIX, no valor de R\$ 949,00, originada da conta bancária mantida junto ao Santander (com utilização do limite de crédito disponível) e direcionada à conta de titularidade de marketplace (fl. 21). Igualmente, restou estabelecido que o demandante contesta a legitimidade da operação, tendo formalizado registro de ocorrência policial para comunicação do suposto evento fraudulento (fls. 15/16). A instituição financeira demandada sustenta que a transação foi executada mediante emprego das credenciais próprias da correntista. O exame minucioso da documentação encartada nos autos não permite inferir, de maneira inequívoca, a configuração de fraude nas transações questionadas, considerando que as transferências via sistema PIX demandam, para sua consecução, o emprego de credenciais pessoais e intransferíveis, tais como senhas e mecanismos de autenticação vinculados exclusivamente ao titular da conta corrente. Na ausência de prova que demonstre violação dos protocolos de segurança bancária ou falha sistêmica na prestação do serviço, opera-se a presunção de que a operação foi executada voluntariamente pelo usuário. Destaca-se, no caso em apreço, que existem elementos que comprovam outras operações realizadas em data próxima em favor do mesmo marketplace pela parte requerente, as quais sequer foram objeto de contestação, notadamente no dia 29 de fevereiro, no montante de R\$ 74,45, consoante informado pelo requerido no protocolo nº*

233652331. *Outrossim, não se verifica nos autos comprovação de que o requerente tenha sido submetido a qualquer tipo de coação, induzimento ou erro substancial, sendo certo que a responsabilidade da instituição financeira não se estende às tratativas celebradas entre cliente e terceiros, quando inexistente demonstração de negligência ou defeito nos sistemas de segurança. Decerto que as instituições financeiras possuem o dever legal de implementar sistemas de segurança eficazes e mecanismos de detecção preventiva de fraudes, especialmente em operações realizadas via sistema PIX, que, em razão de sua característica de instantaneidade, exigem maior rigor nos controles preventivos. A ausência de filtros adequados para identificação e bloqueio de transações suspeitas configuraria defeito na prestação do serviço. Contudo, no caso em análise, não se verifica falha na prestação do serviço bancário, porquanto a situação fática não revela fraude decorrente de inobservância do dever de segurança pela instituição financeira. Na hipótese vertente, o histórico de dispositivos habilitados (fls. 92/96) demonstra que o aparelho celular de origem da transação (código IMEI \*\*\*\*) encontrava-se devidamente habilitado desde 25 de outubro de 2023, permanecendo na posse da parte autora. Não há qualquer elemento que evidencie que o sistema não permaneceu liberado para operações mesmo após a data do evento questionado, bem como inexistem registros de operações similares anteriores de caráter fraudulento. Ademais, a realização de operação isolada fragiliza a verossimilhança da alegação de invasão do aplicativo por terceiros mal-intencionados, uma vez que a experiência demonstra que, em casos de efetiva invasão de sistemas, costumam ser executadas múltiplas transferências e até mesmo contratações de empréstimos em benefício dos agentes fraudadores em diminuto lapso temporal. Do profundo exame das transações anteriormente efetuadas, não se vislumbra qualquer valor que exceda consideravelmente as quantias anteriormente movimentadas a ensejar a necessidade de bloqueio por parte da instituição financeira. Além disso, a parte requerida colacionou aos autos elementos que evidenciam a geolocalização da transação próxima ao endereço fornecido pelo consumidor. Destarte, não se identifica falha na prestação do serviço bancário apta a justificar a responsabilização pretendida, tendo em vista que a transferência do numerário se aperfeiçoou mediante utilização regular do aplicativo e emprego de senha pessoal e sigilosa pelo próprio consumidor. (...) No contexto apresentado, a situação fática configura caso fortuito externo, circunstância que atua como excludente de responsabilidade civil das instituições financeiras, uma vez que não guarda correlação com eventuais defeitos nos sistemas de segurança do serviço bancário prestado. Consequentemente, não se justifica a condenação da instituição ao ressarcimento dos danos materiais e morais alegadamente decorrentes da operação questionada. Destaca-se que as instituições financeiras não podem ser consideradas seguradoras universais de todas as operações realizadas, notadamente quando utilizadas as senhas/autenticação biométrica pessoais e prévia informação de todos os dados da transferência. Em síntese, inexistente conduta comissiva ou omissiva imputável à demandada que possa fundamentar, ainda que sob a ótica da responsabilidade objetiva, o desfalque patrimonial experimentado pelo requerente. Verifica-se, portanto, a ruptura do nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano alegado, elemento essencial para a configuração do dever de indenizar. Impõe-se, por conseguinte, a improcedência integral do pedido formulado na exordial. Ante o exposto, e considerando tudo o mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos contidos na petição inicial, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil, com a ressalva do disposto no artigo 98, § 3º, do mesmo diploma legal, considerando a gratuidade processual concedida à parte requerente.”*

O autor ofertou **recurso apelação** (fls. 117/125). Em resumo, sustentou que foi realizado saque na modalidade pix em sua conta



corrente, no valor de R\$ 949,00. Alegou ser devida a aplicação do CDC e a inversão do ônus da prova. Apontou a responsabilidade objetiva do réu, bem como a existência de dano moral indenizável.

O réu apresentou **contrarrrazões** (fls. 129/145).

## **É O RELATÓRIO.**

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Dispensado o recolhimento do preparo recursal, tendo em vista o deferimento da gratuidade processual (fl. 35).

PASSO A EXAMINAR O RECURSO.

### ***1- Responsabilidade do banco réu***

Em sua petição inicial (fls. 01/10), o autor sustentou ter sido vítima de fraude consistente em transferência realizada via pix, em sua conta corrente, no valor de R\$ 949,00, utilizando-se de sua conta corrente. Alegou que os valores foram transferidos à conta de um marketplace, a qual lhe era totalmente desconhecida sendo-lhe totalmente desconhecida. Pleiteou a restituição do valor transferido e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Em sua contestação (fls. 72/85), o réu alegou a ausência de falha na prestação de serviços, uma vez que a transferência foi realizada pelo próprio autor que, inclusive, já teria realizado outros PIX para referida conta do marketplace. Sustentou que o acesso à conta foi realizado mediante CPF e senha do autor e que a geolocalização apontava para um local há cerca de três minutos de distância de sua residência. Impugnou os pedidos de reparação por dano material e extrapatrimonial.

### **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 microssistema 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: movimentação indevida realizada por terceiros na conta bancária do autor.**

Entretanto, a **questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos à conta corrente da parte autora 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, ponto 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 realizadas através de CPF e senha, as provas produzidas são frágeis.

**Segundo, o fato de a transação ter sido realizada em local situado à três minutos da casa do autor confirmava a fraude.**

Isso porque, uma vez que a transação se realizou de forma eletrônica, por meio de aplicativo, o mais comum seria que a geolocalização apontasse a própria residência do consumidor – e não um local diverso, ainda que nas proximidades. A transação efetuada fora de sua residência confere credibilidade à fraude.

**E terceiro, o fato de o autor já ter realizado outro pix para o marketplace não implicava na legitimidade da transação.**

O *marketplace* consiste numa plataforma *online* na qual diversos vendedores podem listar e vender seus produtos ou serviços para consumidores.

**Ou seja, funciona como um "shopping virtual", de modo que poderia o autor ter transacionado com outro vendedor da plataforma, sem que isso implicasse na regularidade do pix impugnado.**

**E destaca-se que apenas foi informado um CNPJ na contestação, ou seja, não demonstrou o réu que se tratava do mesmo vendedor, ônus que lhe cabia, não apenas diante da inversão do ônus da prova, como também do próprio art. 373, inciso II do Código de Processo Civil.**

O banco réu não esclareceu como os falsários lograram êxito em acessar o aplicativo do autor e transferir a quantia impugnada.

**E não bastava a simples alegação de que a operação foi realizada por meio de senha.** 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 PROTELATÓRIO. 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."*

**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).**

**E quarto, 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):

*"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(...)"*

Mas não é só.

**O banco réu falhou na execução do MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO.**

A apelante 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).

Na verdade, não há nos autos nenhum documento a demonstrar que procedeu tal procedimento. **Caberia a ré, ao ser notificada pela parte autora, providenciar todas as medidas necessárias para impedir o êxito da empreitada criminosa.**

Além disso, 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, já vigente a época, 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. <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormaativo?tipo=ResoluçãoeBCB&numero=403>*

**§ 3º Os múltiplos bloqueios ou devoluções parciais de que trata o § 2º devem ser realizados até que se alcance: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormaativo?tipo=ResoluçãoeBCB&numero=403>**

*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."*

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

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

E ainda, confira-se precedente desta Turma julgadora, Apelação cível nº 1018718-10.2023.8.26.0006, de minha relatoria, julgado em 06/06/2024 destacando-se a ementa:

*"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ IMPROCEDENTE. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. Ação de indenização. Sentença de procedência. Recurso da instituição financeira ré. Primeiro,*

*reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. A consumidora acreditou na autenticidade do contato, uma vez que os fraudadores a encaminharam para um caixa eletrônico para cancelamento de transações indevidas. Além disso, verificou-se um notório desvio do perfil. As transações se mostraram suspeitas, notadamente pelo elevado valor (pagamentos de boletos de igual valor que totalizaram R\$ 90.000,00). Conta da autora que era utilizada somente para movimentações de ínfimos valores. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. E segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a restituição dos valores debitados indevidamente da conta da autora (R\$ 80.000,00) e a inexigibilidade da cobrança efetuada no cartão de crédito da autora (R\$ 10.000,00). Ação procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."*

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

## **2. Danos materiais**

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

**Assim, devida a restituição do valor transferido da conta do autor, o que deverá ocorrer na forma simples. Não se aplica o art. 42 do CDC, pois não se trata de cobrança indevida, mas sim ato decorrente de fraude.**

**O valor será acrescido de juros de mora na forma da lei (a partir da citação, 17/05/2024 - fl. 41) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir de cada desembolso.**

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

**Concluindo-se, acolho o recurso da autora e determino**

**a restituição simples do valor de R\$ 949,00, transferidos de sua conta.**

### **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) de sua participação no evento danoso.

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

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

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

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

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

O valor será acrescido de juros de mora, na forma da lei, a partir da citação (a partir da citação, 17/05/2024 - fl. 41) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau).

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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

Nesse sentido, confira-se precedente desta Turma julgadora, Apelação cível nº 1005113-68.2024.8.26.0068, relator o Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 12/11/2024:

*"VOTO Nº 41327 REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Furto mediante fraude. Pix fraudulentos realizados da conta corrente e do cartão de crédito da autora. Prática conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". Danos morais in re ipsa. Débito que alcançou parcela do patrimônio do correntista. Precedentes do STJ. Desvio do tempo útil da autora. Sentença reformada. Valor reparatório fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade de proporcionalidade. Recurso provido parcialmente."*

**Concluindo-se, dou parcial provimento ao recurso do autor.**

### **Prequestionamento**

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que "Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial" (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

### **DISPOSITIVO.**

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

**(a) reconhecer a responsabilidade da ré e a**

**fraude na realização do pix de R\$ 949,00;**

**(b) determinar a restituição simples do valor de R\$ 949,00, o qual será acrescido de juros de mora, na forma da lei, a partir da citação (17/05/2024 - fl. 41) e de correção monetária, calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir de cada desembolso e**

**(c) condenar a instituição ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de juros de mora, na forma da lei, a partir da citação (17/05/2024 - fl. 41) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau).**

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

Além de suportar as custas judiciais e despesas do processo, ambas atualizadas, a ré pagará os honorários do advogado da autora, que fixo em 15% no valor integral da condenação (somatória do valor a ser restituído e da indenização dos danos morais, tudo com acréscimo de juros 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**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO