



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000052857

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016005-96.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada VANILDA FERNANDES ROCHA (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 SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE DAVID MALFATTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1016005-96.2025.8.26.0554

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelada: Vanilda Fernandes Rocha

2ª Vara Cível da Comarca de Santo André

Voto nº 18515

**AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.
APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA.**

CONDIÇÃO DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. *A autora descreveu fundamentação que estabeleceu pertinência subjetiva, a partir de uma relação de responsabilidade do réu por falha na prestação de serviço bancário. Identificou-se relação jurídica controvertida com formulação de pedido (lógico e adequado) de indenização. Incidência da teoria da asserção. Alegação rejeitada.*

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. RESTITUIÇÃO DOBRADA DOS VALORES DESCONTADOS INDEVIDAMENTE. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR MANTIDO *Ação declaratória. Sentença de procedência. Recurso do réu. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. A consumidora acreditava na credibilidade do contato feito por telefone. A falha do banco réu encontra-se na insegurança de sua central de telefônica, que permitiu o alojamento de estelionatários - verdadeiros parasitas. Transações que se mostraram suspeitas, contratação de empréstimos nos valores de R\$ 2.115,00 e R\$ 759,00, bem como transferência via PIX na quantia de R\$ 4.409,98 Perfil notoriamente desviado. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Precedentes do STJ e da Turma Julgadora. Segundo, reconheço a nulidade das contratações e determino a devolução dobrada dos valores descontados indevidamente. Demonstração de cobrança de má-fé do banco réu. Não se pode admitir em face do consumidor, mormente os hipervulneráveis, uma conduta comercial violadora da boa-fé. E a contratação na forma como ocorreu, deixou escancarada um método comercial sem*

*transparência e informação, suscetível à fraude. Repita-se, a autora havia negado sua autoria e ainda assim o banco réu permitiu a concretização da fraude. **E terceiro, mantém-se a pretensão de reparação do 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 procedente.*

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Banco Mercantil do Brasil S/A**, no âmbito da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais promovida por **Vanilda Fernandes Rocha**.

A r. sentença (fls. 291/312) julgou **procedente** a ação com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) *Operações financeiras: dever de segurança das instituições financeiras* O Código de Defesa do Consumidor estabelece os direitos básicos do consumidor em seu art. 6º, entre os quais estão o direito à segurança contra riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos (inciso I) e o direito à efetiva prevenção e reparação de danos (inciso VI). A isso soma-se a norma prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor que atribui ao fornecedor de serviços a responsabilidade objetiva pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (...) Partindo desse conjunto normativo, interpretado de forma sistemática com os demais princípios e regras aplicáveis às relações consumeristas, conclui-se que a instituição financeira, na condição de fornecedora de serviços, assume o dever jurídico de assegurar que as operações realizadas por seus clientes, na condição de consumidores, ocorram de modo seguro, a fim de refletir a vontade real daqueles que as realizam, o que se alcança mediante a adoção de procedimentos idôneos a impedir ocorrências que tornem o serviço defeituoso, entre as quais está a atuação fraudulenta de terceiros, uma vez que a proteção contra fraudes a serviços financeiros é razoavelmente esperada, tendo em vista o risco inerente à atividade. É por tal razão que o Superior Tribunal de Justiça, em 24 de agosto de 2011, no julgamento do Recurso Especial 1.197.929/PR (Tema 466), submetido ao rito dos recursos especiais repetitivos, firmou a tese de 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". (...) O Superior Tribunal de Justiça confere proteção ainda maior quando a vítima se trata de pessoa idosa (...) Nessa ordem de ideias, uma vez contestada a operação, cabe à instituição financeira provar a sua compatibilidade com o perfil do consumidor, ainda que tenha sido realizada com o uso do cartão e senha, uma vez que tal circunstância não afasta de forma definitiva a responsabilidade de identificar e obstar movimentações atípicas. Caso concreto A prova documental consiste nos seguintes documentos: boletim de ocorrência (fls.15/16); a mensagem enviada por terceiros (fls.

17/18); extratos bancários (fls. 25/31) e os documentos juntados pelo requerido às fls. 228/277). A instituição financeira, em sua contestação, sustentou a regularidade das operações, alegando que: " (...) a autora, de forma voluntária, atendeu ao contato da suposta representante do banco via aplicativo WhatsApp, acreditando tratar-se de funcionária da instituição. Na sequência, seguiu todas as instruções fornecidas pela golpista, acessando links e inserindo códigos de validação que lhe foram enviados, permitindo, assim, o acesso remoto à sua conta bancária.". Disse ainda que "as transações questionadas NÃO fogem ao perfil de movimentações financeiras na conta da Requerente, visto que, nos meses anteriores (...) realizou contratação de empréstimo, e realizou transferências, de valores similares e superiores.". No entanto, tais argumentos são incapazes de afastar a responsabilidade da instituição financeira, porquanto em momento algum demonstrou a compatibilidade da operação com o perfil da cliente. A instituição financeira não demonstrou que a transação correspondia ao perfil do cliente, sobretudo levando-se em consideração às circunstâncias de tempo e local em que ocorreu a operação. Com efeito, a autora, nascida em 12/07/1962 (fl. 14), enquadra-se no conceito jurídico de idoso, o que lhe assegura uma proteção ainda maior do que a conferida aos demais clientes da instituição financeira, pois a experiência revela um foco de atuação de estelionatários a esse grupo de pessoas. Assim, deveria a demandada ter provado a ocorrência de contratações semelhantes pelo consumidor em momentos anteriores a fim de demonstrar que a operação foi aprovada sem ressalva alguma por ser compatível com o perfil do cliente, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente, pois não basta a mera apresentação de extratos para tanto. (...) Ressalto, ainda, que as transações via PIX realizadas nos meses anteriores aos fatos foram efetuadas em valores bem menores ao da operação contestada, conforme se verifica dos documentos de fls. 257 e seguintes. Ademais, a conduta da autora é compatível com as suas alegações, visto que logo ao perceber a existência do golpe, registrou boletim de ocorrência (fls. 15/16) e contactou o requerido. Por estes fundamentos, de rigor a procedência dos pedidos. Repetição de indébito Demonstrada a irregularidade dos descontos, incide o disposto no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor (...) A esse propósito, a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça já definiu que "a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo" (...) É bem verdade que houve modulação dos efeitos do entendimento, de sorte que a sua aplicação se dá somente sobre cobranças realizadas após a data da publicação do acórdão, isto é, 30 de março de 2021. Diante disso, na apuração dos valores, deverá ser observado o seguinte método: descontos realizados até 30 de março de 2021 serão computados no cálculo de forma simples; ao passo que descontos realizados após 30 de março de 2021 serão restituído em dobro. Danos morais (...) Na hipótese, a conduta imputada ao requerido violou direitos da personalidade da parte autora, sobretudo no que diz respeito à integridade psicológica da autora, idosa, que se viu privada de parte de seu capital por vários meses. (...) Traduzir os danos morais em uma expressão econômica é um dos desafios do julgador e enseja intenso debate tanto na doutrina quanto na jurisprudência a respeito dos critérios a serem utilizados nessa difícil tarefa. (...) Diante disso, a quantia de R\$ 5.000,00 mostra-se adequada para cumprir as finalidades a que se propõe atender o dano moral, tendo em vista a situação econômica das partes. Atualização da obrigação: juros e correção monetária O art. 404 do Código Civil estabelece que "as perdas e danos, nas obrigações de pagamento em dinheiro, serão pagas com atualização monetária, juros, custas e honorários de advogado, sem prejuízo da pena convencional". Já o art. 406 do Código Civil prevê que "quando não forem convencioneados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal". A Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, em 21 de agosto de 2024, no julgamento do Recurso Especial n. 1.795.982/SP, reafirmou a interpretação dada ao citado dispositivo para assentar que "o art. 406 do Código Civil de 2002 deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa "em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional" (...) Assim, ante o caráter supletivo da norma, tem-se que, nas obrigações civis, sempre que não houver estipulação legal ou convencional em sentido contrário, a atualização da obrigação pecuniária será feita pela

SELIC nos períodos em que houver incidência concomitante de juros e correção monetária. Nos termos do § 2º do art. 406 do Código Civil, "a metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação serão definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil". Desse modo, deverá ser observado o disposto na Resolução CMN nº 5.171, de 29 de agosto de 2024. Importante anotar que quando não houver coincidência de juros e correção, incidirá o disposto no § 1º do art. 406 do Código Civil, segundo o qual "a taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código", qual seja: o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA). A respeito do termo inicial dos juros e correção incidentes sobre os danos materiais, impõe-se a distinção entre a natureza da obrigação, isto é, se contratual ou extracontratual: · Responsabilidade contratual: o termo inicial da correção monetária será a data do efetivo prejuízo ou desembolso, enquanto o termo a quo dos juros será o da data da citação, conforme previsto no art. 405 do Código Civil; · Responsabilidade extracontratual: o termo inicial dos juros e da correção monetária deve observar os enunciados das Súmulas 43 (Incidência correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo) e 54 (os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual) do Superior Tribunal de Justiça. Ressalva-se a hipótese de danos morais, em que a correção monetária incidirá a partir do arbitramento, consoante entendimento assentado no enunciado da Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça (...). Os juros, no entanto, seguem a mesma lógica aplicável aos danos materiais. (...) Despesas processuais e honorários sucumbenciais Dispõem o art. 82, caput e §§ 1º e 2º, do Código de Processo Civil (...) Já o art. 85 do Código de Processo Civil estabelece (...) No caso, verificada a sucumbência da parte requerida, recai sobre ela a obrigação de pagar as custas e despesas processuais bem como os honorários devidos ao advogado da parte autora, os quais fixo em 10% sobre o valor da condenação. DISPOSITIVO Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos para (i) DECLARAR a inexistência das obrigações decorrentes dos contratos firmados no dia 03/04/2025, sob números 33043 e 33044 (fls. 25 e 270), (ii) CONDENAR o réu ao ressarcimento da transferência realizada via PIX, no valor de R\$ 4.409,98, bem como para o ressarcimento, em dobro, dos valores indevidamente descontados, decorrentes das transações impugnadas na inicial e (iii) CONDENAR o requerido ao pagamento ao autor do valor de R\$ 5.000,00, referente aos danos morais. Condeno o demandado Banco Mercantil do Brasil S/A ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários ao advogado do vencedor, fixados nos termos da fundamentação. Resolvido o mérito, extingue-se o processo, forte no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil."

Os embargos de declaração (fls. 318/321), terminaram acolhidos (fls. 330/331):

"(...) No caso, a parte embargante alega que a decisão é omissa acerca das questões relacionadas à (i) consideração dos valores creditados na conta da requerente, em razão dos empréstimos reclamados na inicial. Os embargos devem ser acolhidos, a fim de sanar omissão verificada na sentença de fls. 291/312. Assim, acolho os embargos de declaração para determinar que, por consequência da declaração de inexistência das obrigações decorrentes dos contratos indicados na inicial, as partes devem retornar ao estado anterior, nos termos do art. 182 do Código Civil, razão pela qual fica admitida a compensação de eventuais débitos e créditos entre as partes, considerando-se os valores creditados na conta da requerente em razão dos contratos questionados, o que deverá ser documentalmente comprovado em sede de cumprimento de sentença, para que não haja enriquecimento sem causa."

O banco réu ofertou **recurso de apelação** (fls. 380/412). Em síntese, articulou os seguintes fundamentos: (a) ilegitimidade passiva, (b) culpa exclusiva da autora ou de terceiros, (c) regularidade das contratações



e das transações, (d) inexistência de danos materiais e morais indenizáveis. Por fim, solicitou a reforma da r. sentença.

Houve a apresentação de **contrarrrazões** (fls. 424/431). A autora solicitou a manutenção da r. sentença.

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com o devido recolhimento do preparo recursal (fls. 356/358).

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 APRECIAR O RECURSO.

1. Legitimidade passiva do réu

A narrativa da petição inicial descreveu a relação jurídica das partes e articulou lógica e adequadamente os fundamentos (causa de pedir) e o pedido.

Isto é, no caso sob análise, verificou-se uma hipotética inexistência de contrato de empréstimo firmado e transações bancárias, mediante fraude na modalidade da falsa central, em que se utilizaram dos dados da autora para a contratação e posterior transferência, tendo o réu como responsável pela falha de segurança na prestação de serviço.

Era o suficiente para aplicação da teoria da asserção.

Em suma, afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva.

2. A inexistência da relação jurídica e responsabilidade do banco réu

Consta na petição inicial, que a autora contratou empréstimo consignado junto ao réu, sob o contrato nº 808430-377, com desconto direto em folha, no valor mensal de R\$ 494,20. Alegou que, em 03/04/2025, recebeu mensagem via aplicativo WhatsApp, por pessoa que se identificou como “Vanessa, do Banco Mercantil”, informando sobre a possibilidade de redução dos juros do empréstimo contratado. Sustentou que, acreditando na abordagem, seguiu as instruções fornecidas, acessou link e inseriu código de validação, momento em que a fraudadora passou a ter acesso à sua conta corrente. Posteriormente, constatou movimentações financeiras não autorizadas. Ao perceber que fora vítima de golpe, lavrou boletim de ocorrência e contatou o banco requerido, solicitando suspensão dos descontos, estorno dos valores desviados e cancelamento dos contratos fraudulentos. Aduziu que o réu, contudo, negou os pedidos, afastando qualquer responsabilidade pelos fatos. Dai os pedidos de inexistência de débito, restituição dobrada dos valores indevidamente descontados e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Em sede de contestação (fls. 143/169), o réu sustentou que a autora, de forma voluntária, atendeu ao contato da suposta representante, seguindo imprudentemente todas as instruções da golpista, acessando links e inserindo códigos que permitiram acesso remoto à sua conta. Alegou que as transações questionadas não destoam do perfil de movimentações anteriores, pois a autora já havia contratado empréstimos e realizado transferências em valores similares. Defendeu inexistência de falha na prestação do serviço, afastando sua responsabilidade pela fraude. Ao final, pugnou pela improcedência dos pedidos.

Passo a apreciar os pontos controvertidos e a instrução processual.

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

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

O 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: **contratação de empréstimos e movimentação indevida 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 aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.**

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. Aqui, houve uma violação de dados no âmbito da instituição financeira.

Aliás, a autora alegou que os supostos atendentes detinham de suas informações pessoais e bancários, fato este não impugnado pelo réu (fl. 02): *"Ocorre que, no dia 03/04/2025, por volta das 09h18 da manhã, a Autora recebeu mensagem via WhatsApp, do número (19) 99879-4722, enviada por pessoa que se identificou como "Vanessa, do Banco Mercantil". A suposta agente bancária afirmou que havia identificado, no sistema do banco, que a Autora possuía o empréstimo acima mencionado, e ofereceu a possibilidade de redução dos juros, alegando que seria um "benefício concedido a alguns clientes". A abordagem causou confiança à Autora, pois a fraudadora detinha acesso a informações detalhadas e sigilosas sobre o contrato anteriormente firmado com o banco, incluindo número do contrato, valores e a agência onde a Autora possui conta. A idosa, diante da suposta facilidade e sem imaginar tratar-se de um golpe, concordou em ouvir a proposta, confiando na legitimidade do 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.**

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

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

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

I - o modo pelo qual é realizado;

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

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

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

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

Importante frisar que os falsários tiveram acesso ao contato da autora. Essa narrativa não foi impugnada efetivamente pela ré.

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

Segundo, as transações se mostraram suspeitas, notadamente pelos valores que eram bastantes elevados para os padrões da autora (fls. 26/31, 228/229, 245/246) e realizadas de forma sequencial. Em poucas horas, foram contratados dois empréstimos fraudulentos nos valores de R\$ 2.115,00 e R\$ 759,00, além de uma transação no valor de R\$ 4.409,98 por meio de transferência pix para terceiro (fl. 25).

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

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

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CIRCUNSTÂNCIAS DAS OPERAÇÕES REALIZADAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. **Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.** 7.

Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou da instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. **9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação, iv) a sequência das operações realizadas, v) o meio utilizado para a sua realização, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.** 10. **A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento.** 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. **Recurso especial provido." (RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 – SP, Terceira Turma, relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 07/10/2025)**

"DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. AUSÊNCIA DE MEDIDAS ADEQUADAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. ART. 14, § 3º, DO CDC. NÃO VERIFICADA. REEXAME DE PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Agravo interno interposto contra decisão que negou provimento ao agravo em recurso especial com fundamento na ausência de violação do art. 489 do CPC e na incidência da Súmula n. 7 do STJ, em ação de responsabilidade civil contra instituição financeira por falha na prestação de

*serviço, permitindo que fraudadores realizassem transações financeiras atípicas na conta da recorrida. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. As questões em discussão consistem em: (i) saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por falha na prestação de serviço ao não impedir transações financeiras atípicas realizadas por fraudadores na conta da recorrida; e (ii) saber se a decisão recorrida violou dispositivos legais ao não considerar as excludentes de responsabilidade previstas no Código de Defesa do Consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundamentada no risco da atividade, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC 4. A falha na prestação de serviço foi reconhecida pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que constatou a ausência de medidas adequadas para impedir transações atípicas, o que caracteriza defeito no serviço prestado. 5. A revisão do entendimento do Tribunal de origem demandaria reexame do acervo fático-probatório, o que é vedado pela Súmula n. 7 do STJ. 6. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 7. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Agravo interno desprovido. **Tese de julgamento: '1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A falha na prestação de serviço por não impedir transações atípicas caracteriza defeito no serviço prestado. 3. A revisão de fatos e provas é vedada em recurso especial, conforme a Súmula n. 7 do STJ. 4. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 5. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente'" (AgInt no AREsp 2.874.835/GO, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Quarta Turma, julgado em 30/6/2025, DJEN de 4/7/2025).***

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

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

"AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: 'as instituições bancárias

respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.' (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312 /PR, relatora Ministra Nancy 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 bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrichi, 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 terceiro, conforme pode-se observar, uma das transações fraudulentas foi efetivada via pix para conta de terceiro (Shirley Cristina Melo Con) no mesmo dia das contratações indevidas (fl. 25).

A esse respeito, ressalta-se que 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, pois, 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 a autora 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; (Redação dada, a partir de 1º/1/2023, pela Resolução BCB nº 269, de 1º/12/2022.)

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, aplica-se a novel regulamentação do BACEN relativa ao artigo 39-B do regulamento, eis que já vigorava na época do ato.

A instituição financeira ré nada trouxe sobre a abertura de investigação interna após a notícia da fraude, tampouco esclareceu se providenciou o estorno/bloqueio do valor logo naquele momento em que a consumidora impugnou a transação.

Ademais, 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).

Caberia a ré, no momento em que a autora noticiasse a fraude, 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, 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."

As determinações para cautela e segurança foram violadas pelo banco réu.

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

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

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

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

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

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA – Sentença de improcedência – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Autora vítima de "golpe da falsa central de atendimento" - Transferências realizadas por meio de aplicativo instalado no aparelho celular da autora – Consumidora lesada por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da ré, por suposto preposto – Aprovação de operações

manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção da requerida – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Teoria da confiança e justa expectativa da consumidora – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Repetição em dobro – Inadmissibilidade – Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva – Danos morais configurados – Inscrição do nome da cliente nos órgãos de proteção ao crédito – Sentença reformada em parte – Recurso parcialmente provido."

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

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

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

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."*

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

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

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

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

3. Danos materiais

Em decorrência da fraude, os fraudadores lograram contratar dois empréstimos, nos valores de R\$ 2.115,00 e R\$ 759,00, totalizando R\$ 2.874,00.

E deste valor efetuaram uma transferência bancária para "Shirley Cristina Melo Con" no valor de R\$ 4.409,98.

Assim, verifica-se que a fraude alcançou patrimônio da autora na importância de R\$ 1.535,98, sendo devida a sua restituição conforme determinado na r. Sentença.

E ainda, de rigor a declaração de inexigibilidade dos empréstimos fraudulentos, bem como a devolução dos valores descontados indevidamente da autora.

A devolução dos valores indevidamente descontados da autora, a título de parcelas dos empréstimos, deverá ser dobrada.

Diante do reconhecimento de cobrança de má-fé pelo réu,

evidenciada por sua conduta desleal frente à autora, admite-se a repetição do indébito ou compensação com o saldo devedor do contrato, evitando-se, assim, o enriquecimento sem causa do credor.

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

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

Os contratos fraudulentos foram firmados após àquela data (03/04/2025). **Além disso, o caso é singular. Entendo demonstrada a cobrança de má-fé do banco réu.** Não se pode admitir em face do consumidor, mormente os hipervulneráveis, uma conduta comercial violadora da boa-fé. E a contratação na forma como ocorreu, deixou escancarada um método comercial sem transparência e informação, suscetível à fraude. **Repita-se, a autora havia negado sua autoria e ainda assim o banco réu permitiu a concretização da fraude.**

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

Assim, mantém-se a restituição dos valores das parcelas referentes aos contratos de empréstimo, debitados indevidamente da autora, de forma dobrada.

4. 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, não houve atendimento à demanda do consumidor, insistindo-se numa versão (sem qualquer indício) de ausência de 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, mantenho 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.

Nesse sentido, confira-se precedentes desta Turma julgadora, destacando-se as ementas:

"RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de declaratória c.c. pedido de indenização por danos morais – Autor vítima de golpe perpetrado pelo aplicativo WhatsApp – Contato de suposto preposto do banco réu que culminou com a contratação de dois empréstimos e transferência de valores para terceira empresa – Sentença de parcial procedência que declarou a inexigibilidade dos contratos, determinou a restituição dos valores indevidamente transferidos da conta da autora, bem como a restituição dos valores lançados em benefício previdenciário e fixou indenização por danos morais – Insurgência dos réus – Parcial acolhimento - Detenção de informações sigilosas da

autora que foi determinante para o sucesso do ardil criminoso – Falha na prestação dos serviços constatada ao permitir que transações vultuosas e atípicas se concretizassem sem o mínimo de cautela – Incidência do disposto na Súmula 479 do STJ - Declaração de inexigibilidade quanto à contratação dos empréstimos que era de rigor – Determinação para devolução dos valores transferidos da conta da autora para terceiro, contudo, que comporta alteração – Quantia transferida que decorreu da contratação impugnada, não havendo que se falar em restituição de tal valor à autora – Acolhimento do recurso do Banco Mercantil, nesse ponto - Danos morais configurados – Perda da disponibilidade de numerário que enseja o dever de indenizar – Contudo quantum indenizatório que cabe ser reduzido para patamar mais condizente à realidade dos autos, tendo em vista que os réus também foram vítimas da fraude – Fixação no valor em R\$ 5.000,00 que atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença parcialmente reformada – Apelos parcialmente providos, nos termos do acórdão." (Apelação cível nº 1000879-72.2024.8.26.0220, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 13/02/2025)

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE. FURTO DE CELULAR CONTENDO APLICATIVO DO BANCO RÉU. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de procedência. Recurso da instituição financeira ré. Consumidora vítima de furto de celular. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade do banco réu no evento danoso. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente da autora, via PIX, no valor de R\$ 29.985,88. Questão que 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. Transferência de valor elevado em dissonância com o padrão de consumo da consumidora e realizada em período noturno (após às 22:00h). Fatos que, por si só, já deveriam ter despertado a atenção e os mecanismos de segurança da instituição financeira. 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 do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Segundo, de rigor a devolução da quantia descontada. Reconhecida a falha e responsabilidade do banco réu, devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para a autora

ser restituída do valor subtraído (R\$ 29.985,88). E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação. 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 mantida em R\$ 5.000,00. Ação procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO." (Apelação cível nº 1011734-82.2024.8.26.0003, de minha relatoria, julgado em 03/10/2024)

"Prestação de serviços bancários. ação declaratória de inexigibilidade de débito c. c. indenização por danos materiais e morais. Falha na prestação dos serviços. Ação julgada parcialmente procedente. insurgência do réu. contratos e operações bancárias realizadas de forma fraudulenta, após o furto do aparelho celular da autora. fraudes que poderiam ter sido evitadas caso o sistema de segurança do banco fosse eficiente. operações realizadas por terceiros estelionatários e que destoavam de forma significativa do perfil da correntista. As operações atípicas questionadas pela autora (sete contratos bancários e vinte transferências bancárias) eram de valores elevados e foram realizadas em um mesmo dia e em curto espaço de tempo, passando despercebidas pela central de segurança e combate a fraudes do réu, que deixou de inibir o curso de tais transações. O evento que se iniciou como fortuito externo acabou por se transformar em fortuito interno, caracterizado pela falha no sistema de segurança do réu. em razão da falha na segurança, autora teve valores subtraídos de sua conta corrente, além de descontos indevidos por empréstimos que ela não anuiu. suspensão dos descontos que só ocorreu após o ajuizamento da ação. Valor arbitrado a título de danos morais (R\$ 5.000,00) que não comporta redução. Juros de mora e correção monetária corretamente arbitrados pela sentença (cf. art. 405 do CC e 240 do CPC). Sentença mantida. APELAÇÃO NÃO PROVIDA." (Apelação cível nº 1005600-73.8.26.0003, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 28/08/2024)

Concluindo-se, rejeito as alegações do réu e mantenho a r. sentença.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

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

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGÓ PROVIMENTO ao recurso do réu e mantenho a r. Sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos. Tendo em vista a sucumbência recursal, além das custas judiciais (atualizadas), arcará o réu com os honorários de advogado devidos ao patrono do autor, que fixo em 20% do proveito econômico (somatória dos débitos declarados inexigíveis de R\$ 7.283,98, atualizado desde o ajuizamento, e das indenizações por danos materiais e morais acrescida de juros de mora e correção monetária). Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti
Relator