



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001304114

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020372-87.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada RAFAEL DOS SANTOS FERRARI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO 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 do autor. Negaram provimento ao recurso do réu. 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 1020372-87.2023.8.26.0020

Apelantes: Rafael dos Santos Ferrazzi (Justiça Gratuita)

Apelada: Banco Bradesco S/A

Origem: 7ª Vara Cível do Foro Regional de Nossa Senhora do Ó

Voto nº 18.246

AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDA.

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. EXTORSÃO MEDIANTE SEQUESTRO. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO. DÉBITO INEXIGÍVEL. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. *Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso das partes. **Primeiro, reconhece-se o defeito dos serviços bancários.** Autor vítima de extorsão mediante sequestro em que se viu obrigado a ceder senhas para a realização de três empréstimos pessoais no valor de R\$ 7.970,00, além de compras e transferências. Ausência de excludente de responsabilidade. Num sequestro relâmpago, não se verifica manifestação livre de vontade do consumidor. Além disso, no caso concreto, identifica-se um desvio notório do perfil das transações - manifestamente suspeitas. Movimentações de elevados valores e sequenciais que destoavam dos valores dos extratos anteriores do consumidor. O setor de prevenção de fraudes dos bancos deveria notar e impedir as transações, porque notoriamente excessiva diante da capacidade financeira do autor. Cabia ao setor de fraudes impedi-las. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Transferência via PIX que trouxe para as instituições financeiras obrigações maiores e mais relevantes, no campo da segurança. **Segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais.** Reconhecida a inexigibilidade dos contratos de empréstimo firmados mediante fraude, impõe-se a restituição, pelo banco réu, dos valores correspondentes às parcelas descontadas da conta do autor, com correção monetária desde os descontos e juros de mora a partir da citação, conforme índices do TJSP e interpretação do art. 406 do Código Civil, nos termos do RESP nº 1.795.982/STJ e da Lei nº 14.905/2024. Indevida a pretensão autoral de ausência de restituição da quantia não utilizada pelos criminosos. Quantia que permaneceu na conta do autor. Compensação autorizada. **E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais.** O consumidor indubitavelmente*

*experimentou transtornos e aborrecimentos advindos da falha na prestação do serviço bancário. O consumidor deparou-se com a resistência desmedida do banco réu para reconhecimento da responsabilidade, culminando com o ajuizamento da ação judicial. Valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00, dentro dos parâmetros de razoabilidade admitidos pela Turma julgadora. Não há justificativa para a fixação na elevada quantia requerida pelo autor, o qual não foi capaz de demonstrar singularidade nos eventos. Destaco que o laudo médico apresentado não corrobora a alegação de que o autor fora internado em razão do serviço bancário. **Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau.***

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interposto pelas partes no âmbito da ação declaratória combinada com indenização promovida por **Rafael dos Santos Ferrari** em face **Banco Bradesco S/A**.

A r. sentença (fls. 278/284) julgou **parcialmente procedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) O estado em que se encontra o processo permite o julgamento antecipado da demanda (art. 355, I, do CPC), pois é desnecessária a dilação probatória, eis que os elementos carreados aos autos mostram-se suficientes para a formação da convicção do julgador. **PRELIMINARES INÉPCIA DA INICIAL** A petição inicial atende adequadamente aos preceitos do CPC. Acolhimento ou não da pretensão é matéria de mérito e que será analisada oportunamente. Rejeito a preliminar, Portanto. **ILEGITIMIDADE PASSIVA** A parte requerida, à evidência, é parte legítima para figurar no polo passivo da ação, uma vez que é parte nos negócios jurídicos cuja invalidade é postulada na inicial. **IMPUGNAÇÃO À JUSTIÇA GRATUITA** Rejeito a impugnação, pois a parte requerida não trouxe aos autos elementos que pudessem demonstrar a robusta capacidade financeira da parte autora que lhe permitiria arcar com as custas e as despesas processuais. **MÉRITO**. Os pedidos são parcialmente procedentes. Segundo relato da petição inicial, a parte autora foi vítima de sequestro relâmpago por cerca de 15 minutos no dia 20 de setembro de 2023. Inicialmente, os sequestradores adentraram o veículo em que estava a parte e dela exigiram que conectasse o aplicativo bancário. Após, subtraíram o celular e se evadiram. A parte autora, posteriormente, verificou que foram realizadas a contratação de quatro empréstimos (486348422, no valor de R\$ 5.000,00; 486354169, no valor de R\$ 1.970,00; 486347494, no valor de R\$ 3869,60; e, um último, 6347949, no valor de R\$ 1.000,00). Além disso, foram realizadas diversas transferências via PIX. A parte requerida não nega a existência de transações realizadas na conta de titularidade do autor em razão da prática criminosa de que o demandante foi vítima. Apenas afirma que não deve ser responsabilizada em razão de inexistir fortuito interno, mas sim externo. Assim, não pode ser responsabilizada por atos criminosos praticados em ambiente público, que ensejaram os prejuízos relatados na petição inicial. Inicialmente, saliento que é inegável que a presente relação jurídica está abarcada pelas normas do CDC, uma vez presente consumidora e fornecedora como agentes de mencionada relação. Além disso, a hipótese dos autos trata de fato do serviço, de modo que a responsabilidade da prestadora é objetiva, conforme

preconiza o art. 14, do Código de Defesa do Consumidor. Tal responsabilidade só poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, estando, porém, a cargo da parte requerida a produção de prova nesse sentido, mormente em razão da regra de inversão do ônus da prova incidente na Espécie. De fato, caberia a ela a demonstração de que foi a parte autora, de forma livre de vício de consentimento, quem firmou os contratos de empréstimos referidos na petição inicial e que realizou as transferências bancárias (PIX e TED) para terceiros. Destarte, seja pela impossibilidade de produção de prova de fato negativo pela parte autora, seja pela sua vulnerabilidade e hipossuficiência perante o fornecedor, seja pela responsabilidade objetiva da fornecedora, era ônus exclusivo da parte requerida a prova aqui exigida. (...) A versão da petição inicial, de que o autor foi vítima de sequestro relâmpago, tendo os sequestradores efetuado o empréstimo pessoal e realizado retiradas de valores disponíveis na conta de titularidade do requerente, por transferências bancárias, está em consonância com as provas produzidas nos autos. Além do Boletim de Ocorrência de fls. 36/37, em que foram noticiados à Autoridade Policial os fatos narrados na petição inicial, constato que os empréstimos contratados fogem por completo ao perfil da parte autora. Pelo extrato de fls. 73/84, constato que, em verdade, foram realizados três empréstimos em nome da parte autora de nº 6348422, no valor de R\$ 5.000,00; 6354169, no valor de R\$ 1.970,00; e, um último, 6347949, no valor de R\$ 1.000,00. Pelo extrato bancário, não houve contratação de empréstimo nº 486347494, no valor de R\$ 3869,60, como equivocadamente mencionou a parte autora em sua emenda de fls. 114/118. Assim, o total de empréstimos contratados resultou em R\$ 7.970,00. Por sua vez, no período questionado – de 20 a 21/09/2023, foram realizados diversas transferências, inclusive via PIX, que totalizaram o montante de R\$ 5.808,19. Importante ressaltar que as rubricas relacionadas a 'aplic. Invest fácil' não se referem a transferências, mas sim a aplicações automáticas (fls. 73), tanto que houve resgate automático para suportar os débitos ocorridos no dia seguinte (fls. 74). Assim, os importes a tais títulos (aplic invest fácil e resg invest fácil) não devem ser consideradas operações financeiras que implicaram prejuízo ainda maior ao autor. Assentadas estas questões fáticas, resta analisar o pedido de reconhecimento da invalidade dos contratos de empréstimo pessoal. (...) Tais dispositivos legais têm aplicação no caso presente, pois resultou claro dos elementos probatórios, como já explanado, que o autor foi vítima de ação de criminosos (sequestro-relâmpago), os quais sob coação física o obrigaram a fornecer dados bancários, sendo que os meliantes realizaram as operações impugnadas, que fogem por completo ao perfil da parte autora (não há nos autos qualquer informação de que ela teria realizado empréstimos anteriores). No caso, a coação foi praticada por terceiros e a parte requerida deveria ter conhecimento de que se tratavam de transações mediante coação. Com efeito, em que pese a alegação da parte demandada no sentido de que se trata de fortuito externo, relativo ato praticado por terceiros, a justificar a ausência de sua responsabilidade, bem ponderando as provas encartadas nos autos e as próprias alegações das partes, tenho que caberia à parte requerida identificar a ausência de compatibilidade das transações efetuadas com o perfil de cliente do autor e impedir a perpetração dos atos fraudulentos relatados na petição inicial. A alegação de que se tratam de operações que se ajustam ao perfil de cliente do autor não vence, como já dito alhures, pois não há nos autos elementos probatórios mínimos que indiquem ter a parte autora contratado empréstimos anteriormente, razão pela qual os contratos devem ser declarados inexigíveis. Contudo, da realização de transferências, inclusive via PIX, não há obrigação de o banco requerido restituir quaisquer valores. Explico. Os valores transferidos são decorrentes dos contratos declarados inexigíveis, de sorte que a parte autora não suportou prejuízo. É verdade que no dia 20/09/23 (fls. 73) a parte recebeu recursos de sua empregadora no importe de R\$ 230,00, R\$ 150,00 e R\$ 59,82, respectivamente. Ocorre que, como já mencionado acima, os empréstimos fraudulentos totalizaram R\$ 7.970,00, enquanto as transferências questionadas, R\$ 5.808,19, de sorte que ainda permaneceu à disposição da parte autora a quantia de R\$ 2.161,81 (valor correspondente somente às operações decorrentes dos

empréstimos e transferências) e, portanto, seus recebimentos não foram atingidos. Dessarte, não há que se falar em restituição dos valores transferidos nos dia 20 e 21/09/2023 ante a ausência de prejuízo da parte autora. Ressalto, por oportuno, para se evitar o enriquecimento ilícito, a diferença de R\$ 2.161,81 – diferença entre o valor de empréstimo concedido e o valor retirado da conta-corrente do autor – deverá ser restituído pelo autor ao banco réu, como consequência da reposição das partes no estado anterior, admitida alguma compensação com o item seguinte. Por outro lado, a parte requerida deverá restituir à parte autora eventuais valores descontados a título de parcelas dos aludidos empréstimos pessoais ora declarados inexigíveis. A restituição deverá ser simples, pois apesar da falha da parte requerida, não foi ela a viciar a vontade da parte autora. Quanto aos alegados danos morais, entendo que não estão configurados. De fato, além da recusa a restituir os valores retirados indevidamente da conta bancária do autor, pelos fraudadores, referidos na fundamentação supra, nada mais houve que pudesse causar à parte autora abalo psíquico caracterizador de dano moral. Ora, nesses termos, entendo que os fatos narrados nestes autos não são suficientes para causar à parte autora um transtorno de tal monta que justifique uma indenização por danos Morais. (...) No caso, os eventuais dissabores sofridos pela parte autora e relatados nos autos não são considerados graves a ponto de atingirem de maneira decisiva o comportamento psicológico do cidadão, com a consequente violação aos seus direitos da personalidade. Dano moral é coisa mais séria. Dano moral não houve. Por outro lado, ainda que tenha ocorrido descumprimento contratual pela parte requerida, tal circunstância não é suficiente para a caracterização de dano moral indenizável. Nesse sentido, Enunciado Uniforme n° 48 do Conselho Supervisor dos Sistemas dos Juizados Especiais do Tribunal de Justiça do São Paulo: 48. 'O simples descumprimento do dever legal ou contratual, em princípio, não configura dano moral'. Por tais motivos, não acolho o pedido de indenização por danos morais. DECIDO. Ante o exposto, com fundamento no art. 487, inc. I, do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para, rejeitando as demais pretensões, declarar a inexigibilidade dos contratos de empréstimo pessoal n° 6348422, no valor de R\$ 5.000,00, n° 6354169, no valor de R\$ 1.970,00 e n° 6347949, no valor de R\$ 1.000,00, e, por consequência, determinar que a parte requerida restitua à parte autora, de modo simples, os valores correspondentes a eventuais parcelas dos contratos descontadas de sua conta corrente, com atualização monetária pela Tabela Prática do TJSP, a partir dos respectivos descontos, e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, até 27/06/2024, sendo que a partir de 28/06/2024 a correção monetária passará a ser pelo IPCA e os juros moratórios, nos termos do artigo 406, §1°, do CC; e que a parte autora restitua o saldo do empréstimo que não foi objeto de retirada pelos criminosos, no valor de R\$ 2.161,81, com correção monetária a partir da data de realização do crédito, ficando autorizada a compensação pela parte requerida quanto aos valores devidos à parte autora em razão da condenação nestes autos. Em consequência da sucumbência recíproca (50 % para a autora e 50 % para a ré), condeno as partes ao pagamento de metade das custas e das despesas processuais. Também as condeno ao pagamento de honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação, em favor do patrono da parte autora, e em 10% do valor da pretensão rejeitada, em favor do patrono da parte requerida, observada, em qualquer situação, a Justiça Gratuita concedida ao autor. Com o trânsito em julgado, oportunamente, arquivem-se os autos. P. R. I. C."

O autor interpôs **recurso de apelação** (fls. 287/301). Em resumo, insistiu na necessidade da restituição integral dos valores relativos as transferências PIX, compras e transações indevidas, efetuados pelos criminosos, não havendo qualquer saldo remanescente que o autor teria se beneficiado. Ainda, discorreu na necessidade do reconhecimento dos danos morais sofridos, bem como aduziu a falha na segurança tecnológica da

parte ré, o que haveria sido crucial à conclusão do ilícito cometido. No mais, impugnou a condenação ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios e requereu a majoração desses. Ao final, pugnou pela reforma da sentença.

O banco réu, por sua vez, interpôs **recurso de apelação** (fls. 323/338). Em síntese, discorreu a ausência de vício no consentimento do autor para a realização das operações impugnadas, tendo em vista que o sequestro ocorreu em via pública e também pelo fato de que as operações descritas estão dentro do perfil do Apelado. Aduziu, ainda, que inexistente nexos causal entre a conduta do Apelante e os danos reclamados, constituindo verdadeiro fortuito externo, que afasta a sua responsabilidade. Destacou a existência de culpa exclusiva de terceiros e caso fortuito. Assim, rechaçou a condenação a indenização, requerendo a reforma da sentença para que a ação seja julgada improcedente.

A parte ré apresentou **contrarrazões** (fls. 344/364), pugnano pela manutenção da sentença.

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. O autor não recolheu o preparo recursal à vista da concessão dos benefícios da gratuidade da justiça (fl. 134). E a parte ré providenciou o recolhimento do preparo recursal (fls. 339/340).

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

PASSO A ANALISAR OS RECURSOS.

1. Da inexigibilidade dos débitos

Em sua petição inicial (fls. 01/24), devidamente emendada (fls. 114/118), o autor sustentou que foi vítima de "sequestro relâmpago" no dia 20/09/2023, sendo compelido a realizar diversas transações, que fugiram de seu perfil, em apenas um hora, sem que a parte ré promovesse o

bloqueio da conta. Discorreu que buscou a solução, contudo, sem êxito. Ressaltou a necessidade de aplicação do Código do Consumidor, bem como alegou a falha na prestação de serviço da ré, sendo a sua responsabilidade objetiva. Narrou a existência de danos materiais e morais. Diante de tal quadro, requereu a declaração de nulidade dos empréstimos e transações, bem como a condenação a restituição em dobro dos valores pagos indevidamente e a condenação ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos.

O banco réu ofertou contestação (fls. 141/182). Preliminarmente, aduziu a sua ilegitimidade passiva, a inépcia da inicial, impugnou a gratuidade da justiça. No mérito, em síntese, discorreu sobre a impossibilidade de lhe atribuir a responsabilidade pelo ilícito cometido, eis que ocorreram fora das dependências do banco, constituindo fortuito externo. Ademais, alegou a impossibilidade da aplicação da responsabilidade objetiva, uma vez que as operações estavam dentro do perfil do autor. Ainda, sustentou excludente de ilicitude, dada a culpa exclusiva de terceiro e caso fortuito. Frisou a ausência de falha na prestação de serviços. Rechaçou o pedido de restituição em dobro e de indenização por danos morais.

Passo a examinar a instrução processual e os pontos controvertidos.

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

O microsistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

Conforme narrado na petição inicial, em 20/09/2023, o autor foi vítima de extorsão mediante sequestro, fato também noticiado no boletim de ocorrência (fls. 36/37). Sob forte ameaça, o autor foi coagido a fornecer

suas senhas para realização de diversas operações como contratação de empréstimos, pagamentos e transferências.

Trata-se de fato do serviço, na linguagem do Código de Defesa do Consumidor (CDC), disciplinado mais especificamente no artigo 14 daquele diploma legal. O banco apelante em suas manifestações não impugnou a existência de responsabilidade civil sobre evento danoso qualificado como fato do serviço. Buscou demonstrar, todavia, as seguintes excludentes de sua responsabilidade (art. 14, parágrafo 3º, incisos I e II do CDC): a) inexistência de defeito do serviço e b) culpa exclusiva de terceiros e caso fortuito.

No caso concreto, chamou atenção o perfil das transações que se mostraram suspeitas. Foram contratações de empréstimos, movimentações de elevados valores e sequenciais, durante a noite e madrugada entre os dias 20 e 21 de setembro de 2023 - quarta e quinta-feira - (fls. 73/74):

19/09/2023	SALDO ANTERIOR			5,75
20/09/2023	EMPRESTIMO PESSOAL	6348422	5.000,00	5.005,75
	EMPRESTIMO PESSOAL	6354169	1.370,00	6.375,75
	EMPR. PESSOAL UNIFICADO	6347494	1.000,00	7.375,75
	TRANSFERENCIA PIX REM: Lalavmove Tecnologia (20/09	956222	230,00	8.205,75
	TRANSFERENCIA PIX REM: Lalavmove Tecnologia (20/09	1002326	150,00	8.355,75
	TRANSFERENCIA PIX REM: Transcarfoca Transpor 20/09	1640358	59,82	8.415,57
	APLIC.INVEST FACIL	8267568	-4.266,06	4.148,61
	TRANSFERENCIA PIX DES: NAYARA SILVA SANTANA 20/09	2018208	-471,00	3.677,61
	TRANSFERENCIA PIX DES: NAYARA SILVA SANTANA 20/09	2025442	-71,00	3.606,61
	PIX QR CODE DINAMICO DES: DANIEL ALVES DA SILVA 20/09	1405409	-13,00	3.593,61
	PIX QR CODE DINAMICO DES: FUKUYA KANEMOTO 20/09	1828098	-12,00	3.581,61
	PIX QR CODE DINAMICO DES: GUARNEL AUTO POSTO LT 20/09	1901187	-12,30	3.569,31
	PIX QR CODE DINAMICO DES: Frank Crysthian Coelh 20/09	2002591	-408,00	3.161,31
	PIX QR CODE DINAMICO DES: Frank Crysthian Coelh 20/09	2012396	-90,00	3.111,31
	PIX QR CODE DINAMICO DES: ONEPAY MEIOS DE PAGAM 20/09	2057188	-200,00	2.911,31
	PIX QR CODE DINAMICO DES: ONEPAY MEIOS DE PAGAM 20/09	2058111	-500,00	2.411,31

	PIX QR CODE DINAMICO DES: ONEPAY MEIOS DE PAGAM 20/09	2059002	-100,00	2.311,31
	PIX QR CODE DINAMICO DES: ONEPAY MEIOS DE PAGAM 20/09	2154091	-1.000,00	1.311,31
	PIX QR CODE DINAMICO DES: ONEPAY MEIOS DE PAGAM 20/09	2200123	-500,00	811,31
	PIX QR CODE DINAMICO DES: ONEPAY MEIOS DE PAGAM 20/09	2202112	-100,00	711,31
	PIX QR CODE DINAMICO DES: iFood 20/09	2355579	-284,71	426,60
	PIX QR CODE DINAMICO DES: iFood 20/09	2359345	-425,60	1,00
21/09/2023	RESGATE INVEST FACIL	6944159	521,46	522,46
	RESGATE INVEST FACIL	8267588	1.252,12	1.774,58
	TRANSFERENCIA PIX DES: NAYARA SILVA SANTANA 21/09	611031	-500,00	1.274,58
	PIX QR CODE DINAMICO DES: IFOOD.COM AGENCIA DE 21/09	18041	-374,99	899,59
	PIX QR CODE DINAMICO DES: IFOOD.COM AGENCIA DE 21/09	21111	-472,99	426,60
	PIX QR CODE DINAMICO DES: iFood 21/09	32441	-425,60	1,00

Importante frisar que, diversamente do apontado pelo banco réu (fl. 333/334), os valores, principalmente de transferências, não eram compatíveis as habitualmente dispostas pelo autor, tendo em vista que esse realizava PIX na média de R\$ 150,00 (cinquenta reais) no dia (fls. 73/84), enquanto somente no dia do ilícito fora movimentado mais de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Ademais, nem se diga, ainda, que teria ocorrido culpa do exclusiva do consumidor ou culpa exclusiva de terceiro (fortuito externo) ou ainda caso fortuito. Num sequestro relâmpago, não há manifestação livre de vontade do consumidor. Ele não realizou operações válidas, porque sua vontade encontrava-se sob domínio dos criminosos, sendo compelido a ceder as suas informações.

Nesse sentido, o setor de fraudes dos bancos deveria notar e impedir as movimentações, o perfil estava notoriamente desviado. Em situações de notório afastamento do perfil de consumo, cabe à instituição financeira desenvolver mecanismos de segurança capazes de viabilizar um bloqueio da operação por algum tempo. Ou pelo menos seu estorno.

Os inúmeros casos de sequestro relâmpago e extorsão exigem das instituições financeiras o desenvolvimento de novos e eficientes mecanismos de controle contra movimentações ilícitas.

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 tem sido reconhecido em julgados do Superior Tribunal de Justiça, destacando-se as ementas:

*"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).

"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)

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

"AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso

em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: 'as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.' (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312 /PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou **'embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.'** No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes. 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. **Agravo interno improvido" (Aglnt no REsp 2.056.005/SE, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024)**

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da

qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, **sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, **tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.** Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.” (RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023).

E também não se poderia cogitar numa culpa (causa) concorrente. A violência sofrida, frise-se, não tornou possível manifestação de vontade válida.

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 fazia incidir a súmula 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."

Além disso, **a transferência efetivada via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança.** Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos – como falhas nas aberturas das contas usadas pelos fraudadores. Essa cautela na abertura das contas usadas nas transações (denominadas "contas transacionais") ficou explicitada no Regulamento do PIX (art. 89 do regulamento vigente na época dos fatos).

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

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

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

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

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

II - dos procedimentos de iniciação do Pix; e

III - do processo de abertura de contas transacionais."

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

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

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

- a) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento;*
- b) **falhas na identificação e autenticação do usuário final;***
- c) falhas na autorização das transações de pagamento;*
- d) fraudes internas(...)"*

E a narrativa contida na petição inicial deixou transparecer que o autor buscou a devolução do PIX, operação disciplinada pelo BACEN (fl. 102)

Nos termos do artigo 39 do Regulamento do PIX, "uma transação no âmbito do PIX deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário receptor", quando existente suspeita de fraude.

Insista-se que o autor levou ao conhecimento do banco réu a notícia de operação fraudulenta (fato incontroverso) sem que qualquer providência tenha sido adotada.

Dispõe o artigo 39 do Regulamento do PIX:

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

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

A preocupação com as inúmeras fraudes via PIX fazem o BACEN ampliar as cautelas e responsabilidades das instituições financeiras. Atualmente, além de rejeição por inconsistência da transação (art. 39-A), o regulamento prevê até um bloqueio cautelar conforme disposição do artigo 39-B:

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

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

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

II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário 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.)

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.)"

Sobre o tema, confirmam-se precedentes desta Câmara em situações semelhantes de fraude, destacando-se as partes relevantes e pertinentes das ementas:

*"*INDENIZATÓRIA – Danos materiais (R\$ 21.000,00) e morais (R\$ 6.000,00) em função de transferência de valores, via pix, para pagar contas dos criminosos, enquanto a parte autora estava sob coação (sequestro-relâmpago) - Contestação alegando ausência de responsabilização por 'fortuito externo' e ato de terceiro – Pretensão julgada antecipada e parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, diante do convencimento da falha da instituição ré, determinando o ressarcimento dos valores transferidos via 'PIX', mas sem fixação de dano moral e sucumbência fixada em seu desfavor – Irresignação apenas da instituição financeira ré insistindo na ausência de responsabilidade por evento fora das suas dependências e com culpa da vítima/terceiros, pedindo a inversão da sucumbência – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – Caracterização - Situação, no caso em testilha, que as movimentações impugnadas, e de alto valor, na conta-corrente da parte autora deveriam ter sido motivo de alerta e bloqueio provisório até confirmação da sua idoneidade, eis que notadamente fora do seu perfil comum – Hipótese de 'fortuito externo' mas que não afasta a responsabilização objetiva da instituição financeira ré pela falha dos seus serviços de monitoramento – Sentença mantida, com ajuste da distribuição da verba honorária ante o decaimento em relação ao pedido de indenização por danos morais – Apelação não provida, com observação.*" (Apelação Cível nº 1173673-71.2024.8.26.0100, Relator Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 24/04/2025)*

"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. EXTORSÃO MEDIANTE SEQUESTRO. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO. DÉBITO INEXIGÍVEL. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de

parcial procedência. Recurso do banco réu. Primeiro, reconhece-se o defeito dos serviços bancários. Autor vítima de extorsão mediante sequestro em que se viu obrigado a fazer um empréstimo bancário no valor de R\$ 33.000,00. Ausência de culpa exclusiva do consumidor. Num sequestro relâmpago, não se verifica manifestação livre de vontade do consumidor. Além disso, no caso concreto, identifica-se um desvio notório do perfil das transações - manifestamente suspeitas. Movimentações de elevados valores e sequenciais que destoavam dos valores dos extratos anteriores do consumidor. O setor de prevenção de fraudes dos bancos deveria notar e impedir as transações, porque notoriamente excessiva diante da capacidade financeira do autor. Aliás, foram realizadas na manhã do dia 31/12/2022 (véspera do ano novo) revelando ainda mais estranheza com manifesta distorção do perfil. Cabia ao setor de fraudes impedi-las. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Transferência via PIX que trouxe para as instituições financeiras obrigações maiores e mais relevantes, no campo da segurança. E segundo, mantém-se a reparação dos danos morais. O consumidor indubitavelmente experimentou transtornos e aborrecimentos advindos da falha na prestação do serviço bancário. Após sofrer a violência narrada na petição inicial, se deparou com a resistência desmedida do banco réu para reconhecimento da responsabilidade, culminando com o ajuizamento da ação judicial. Valor da indenização mantido em R\$ 3.000,00, dentro dos parâmetros de razoabilidade admitidos pela Turma julgadora. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO." (Apelação Cível nº 1002608-90.2023.8.26.0084, de minha relatoria, julgado 29/01/2025)

"APELAÇÕES – Ação de indenização por danos materiais e morais – Autora-apelada vítima de sequestro relâmpago, tendo sido levada até as agências bancárias das requeridas e, sob forte ameaça, obrigada a efetuar operações bancárias, consistentes em transferências, saques e empréstimos bancários – Legitimidade passiva dos bancos-apelantes configurada – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Inteligência do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor – Hipótese em que, a despeito de as operações impugnadas terem ocorrido mediante a utilização de cartão e senha da autora, ou até mesmo digital, tal fato não basta, por si só, para afastar a responsabilidade dos bancos réus – Dever de adoção de diligências voltado a obstar a realização de operações indevidas, sobretudo quando destoam da habitual movimentação financeira da consumidora – Culpa exclusiva de terceiro de que não se cogita – Retorno da conta da autora-apelada ao status quo anterior ao fato criminoso – Danos morais configurados – Verba indenizatória fixada que não comporta alteração – Observância

dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Honorários sucumbenciais majorados – RECURSOS DESPROVIDOS. (Apelação Cível nº 1050901-35.2022.8.26.0114, Relator Desembargador MARCO PELEGRINI, julgado em 08/12/2024)

"Prestação de serviços (bancários). Ação declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos. Autores vítimas de "sequestro relâmpago". Evento que, a princípio, constitui fortuito externo e tem aptidão de afastar o nexos causal. Caso concreto que, no entanto, revela falha na prestação do serviço, uma vez que o sistema de segurança do réu não constatou as diversas operações ilegítimas, realizadas de forma seguida e discrepantes do perfil dos consumidores. Inexigibilidade do débito relacionado às operações irregulares. Em princípio, o chamado risco da atividade não inclui a ação criminosa praticada por terceiro fora do estabelecimento bancário. A conhecida "saidinha de banco" ou o denominado "sequestro relâmpago", em regra, caracterizam hipóteses de fortuito externo ou, como entendem alguns doutrinadores, culpa exclusiva de terceiro (CDC, art. 14, § 3º, inc. II), o que exclui, em princípio, o nexos causal e o dever de indenizar, casos que dizem respeito à segurança pública e de responsabilidade do Estado. Sucede que, no caso concreto, a falha na prestação do serviço é inegável. Mesmo tendo os autores informado suas senhas aos criminosos, a fraude poderia ter sido evitada se o sistema de segurança do réu fosse eficiente, pois não se cuidou de uma operação isolada, mas de diversas transações feitas no mesmo período, de forma continuada e fora do perfil dos consumidores. As operações realizadas em curto espaço de tempo, em valores elevados e fora do perfil dos consumidores, passaram 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. A determinação de restituição dos valores era mesmo medida que se impunha. Dano moral configurado. Falha na prestação de serviço. O abalo moral decorre do defeito na prestação de serviço, pela falta da segurança legitimamente esperada pelos consumidores, causador de angústias, sentimento de impotência, descrédito, e de dias a fio permeados de preocupação. O valor da reparação do dano moral arbitrado em R\$2.000,00, está dentro de um critério de prudência e razoabilidade. Apelação do réu não provida." (Apelação Cível nº 1088506-60.2022.8.26.0002, Relatora Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 12/09/2024).

Concluindo-se, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré pelo evento danoso. E assim, de rigor a declaração de inexigibilidade dos empréstimos realizados, tal como determinado em sentença.

2. Dos danos materiais

Diante do reconhecimento da inexigibilidade dos empréstimos, de rigor, a restituição dos valores correspondentes as parcelas eventualmente cobradas do autor.

Essa devolução será de forma simples, devidamente acrescida de encargos (correção monetária a partir dos descontos, com os indices adotos pelo TJSP e juros de mora, na forma da lei, a partir da citação (20/12/2023 - fls. 140), tal como determinada em sentença, tendo em vista que não ouve insurgência do autor nesse sentido.

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

Todavia, em relação ao apelo autoral quanto à indevida determinação de restituição do saldo do empréstimo que não foi objeto de retirada pelos criminosos, razão não lhe assiste.

Isso porque, observa-se que foram contratados três empréstimos pessoais (fl. 73), nas quantias de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), R\$ 1.970,00 (mil, novecentos e setenta reais) e R\$ 1.000,00 (mil reais), totalizando R\$ 7.970,00 (sete mil, novecentos e setenta reais), ao passo que foram realizadas entre pagamentos e transferências pelos criminosos no valor de R\$ 5.908,19 (cinco mil, novecentos e oito reais e dezenove centavos). Logo, há valor do qual os criminosos não se aproveitaram.

Destaca-se que os valores apontados na segunda tabela de fl. 300 não podem ser considerados no cálculo, tendo em vista que R\$ 230,00 (duzentos e trinta reais), R\$ 150,00 (cento e cinquenta) e R\$ 59,82 (cinquenta e nove reais e oitenta e dois centavos), além de terem sido creditados na conta do autor realizados pelas próprias empresas que ele alega prestar serviços, tais transferências se repetem nos meses subsequentes, demonstrando que não foram operadas pelos criminosos (fl. 83):

VALOR	CÓDIGO DA TRANSAÇÃO	BENEFICIÁRIO
R\$ 230,00	956222	Lalamove Tecnologia - 20/09
R\$ 150,00	1002326	Lalamove Tecnologia - 20/09
R\$ 59,82	1640358	Transcarioca Transpor - 20/09
R\$ 13,00	1405409	DANIEL ALVES DA SILVA - 20/09

25/10/2023	RESGATE INVEST FACIL	5816540	211,47	212,47
	TRANSFERENCIA PIX REM: Lalamove Tecnologia (25/10	1045366	440,00	652,47

Do mesmo modo ocorreu com a transferência de R\$ 13,00 para Sr. Daniel Alves da Silva, a qual é operação recorrente realizada pelo autor (fl. 76):

29/09/2023	RESGATE INVEST FACIL	8267588	59,06	110,00
	PIX QR CODE DINAMICO DES: DANIEL ALVES DA SILVA 29/09	1910113	-26,00	84,00
	PIX QR CODE DINAMICO DES: 99 TECNOLOGIA LTDA 29/09	2209014	-50,00	34,00
	PIX QR CODE DINAMICO DES: DANIEL ALVES DA SILVA 29/09	2223127	-33,00	1,00

Aliás, ainda se considerados no cálculo, haveria quantia a ser restituída pelo autor.

Em resumo, mantenho a sentença em relação aos danos materiais. Deverá o banco réu restituir ao autor os valores correspondentes a eventuais parcelas dos contratos descontadas de sua conta corrente e deverá a parte autora restituir o saldo do empréstimo que não foi objeto de retirada pelos criminosos à parte ré, autorizando-se a compensação.

3. Dos danos morais

O consumidor indubitavelmente experimentou transtornos e aborrecimentos advindos da falha na prestação do serviço bancário. Após sofrer a violência narrada na petição inicial, se deparou com a resistência desmedida do banco réu para reconhecimento da responsabilidade (fls. 102/109) e até mesmo cancelar as operações, principalmente, os empréstimos pessoais.

Passo a identificar 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.

Sendo assim, aplicando os princípios de razoabilidade e proporcionalidade, **fixo a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor.**

A esse respeito, não há justificativa para a fixação na elevada quantia requerida pelo autor. Ausência singularidade especificada nos eventos a ensejar indenização no valor pleiteado. Destaco que o laudo médico apresentado (fls. 331/332) não corrobora a alegação de que o autor fora internado, tendo em vista o ato ilícito ocorrido. O crime se sucedeu em setembro de 2023, ao passo que o autor foi internado em janeiro de 2025 e sob o CID HD: F14.2 que trata de dependência química.

O valor da indenização será acrescido de correção monetária desde o arbitramento (Sumula 362 do STJ), de acordo com os indices adotados pelo TJSP, e juros de mora, na forma da lei, a partir da citação (20/12/2023 – fl. 140).

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

Em síntese, dou parcial provimento ao recurso do autor para condenar o réu à indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Concluindo-se, nego provimento ao recurso do banco réu e 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, primeiro, NEGO PROVIMENTO ao recurso do banco réu.

E segundo, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do autor para reformar a r. Sentença, ampliando a procedência da ação para condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais ao autor, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescidos de correção monetária desde o arbitramento em segundo grau (Súmula 362 do STJ), de acordo com os indices adotados pelo TJSP, e juros de mora, na forma da lei, a partir da citação (20/12/2023 – fl. 140).

Diante do resultado dos recursos, verificou-se a sucumbência mínima do autor. Assim, o banco réu será integralmente responsável pelas custas e despesas processuais (atualizadas), além de arcar com os honorários de advogado em favor da patrona do autor, os quais majoro, nos termos do art. 85, §11, do CPC para 20% sobre o valor da condenação (reparações dos danos materiais e dos danos morais, principais com encargos da mora).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti
Relator