



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000321072**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025166-53.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado WAGSTON LUIZ SANTOS ANGELO.

**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 sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

**CASTRO FIGLIOLIA**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 43492**

**APELAÇÃO Nº: 1025166-53.2025.8.26.0224**

**COMARCA: GUARULHOS**

**JUIZ: RENATO AUGUSTO PEREIRA MAIA**

**APTE.: BANCO BRADESCO S/A**

**APDO.: WAGSTON LUIZ SANTOS ANGELO**

**APELAÇÃO – AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE DANOS  
JULGADA PROCEDENTE.**

**TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA (VIA PI X)**– apelante que recebeu mensagem para confirmação de transação bancária e, que ao clicar na opção negativa, recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do apelado, com informação de acionamento de celular diverso - engodo que viabilizou um empréstimo não solicitado, posteriormente cancelado pelo banco, além de transferência do valor de R\$ 19.800,00 da conta do autor - engenharia social – imediata contestação do consumidor - bloqueio preventivo da operação que deveria ter sido implementado – ausência de prova de que operações dessa ordem eram características do perfil do autor -- falha na prestação de serviços do apelado – ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira – caso fortuito interno – Súmula 479 do STJ – imperativo o cancelamento da transação e consequente retorno *ao status a quo ante* da conta do apelante.

**DANO MORAL** – configuração - perturbação ao estado de espírito do apelante que se mostrou ocorrida – fixação da indenização no valor postulado (R\$ 3.960,00) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese.

**LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ** - não ocorrência - conduta processual do apelante que não extrapolou os limites do regular exercício do direito de defesa de seus interesses em juízo.

**Resultado: sentença mantida por seus próprios fundamentos nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJSP – recurso desprovido.**

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “WAGSTON LUIZ SANTOS ANGELO, devidamente qualificado nos autos, ajuizou a presente Ação de Ressarcimento de Danos por Ato Ilícito em face do BANCO BRADESCO S.A., igualmente qualificado, pleiteando a restituição de valores indevidamente subtraídos de sua conta corrente, bem como indenização por danos morais. Em sua petição inicial (fls. 1-19), o autor narrou ser correntista da instituição financeira ré há mais de trinta anos, mantendo a conta corrente nº 0016697-9, agência 2839-8, cujos recursos são integralmente destinados à sua subsistência e de sua família, dada a sua condição de trabalhador autônomo. Relatou que, em 05 de dezembro de 2024, por volta das 18h00, recebeu uma mensagem via aplicativo WhatsApp, a qual apresentava o logotipo do Bradesco e questionava sobre o suposto pagamento de um boleto, oferecendo as opções "sim" ou "não". Ao responder "não", o autor alegou que teve seu acesso ao aplicativo bancário negado, tanto por biometria quanto pela senha de quatro dígitos. Na sequência, recebeu uma ligação telefônica de um suposto representante do banco, que o orientou a comparecer a um caixa eletrônico para cancelar o acesso de um aparelho celular estranho que estaria logado em sua conta. O autor, em viagem de trabalho, não pôde realizar o procedimento de imediato, mas posteriormente o fez. Após inúmeras tentativas frustradas, conseguiu contato com a central Fone Fácil por volta das 22h30 do mesmo dia, sendo então informado da contratação de um empréstimo pessoal fraudulento no valor de R\$ 26.000,00 e de uma transferência via PIX no valor de R\$ 19.800,00, esta última realizada para uma conta não cadastrada, em nome de Thiago Aparecido de Oliveira, após as 22h00. Imediatamente, o autor registrou uma contestação junto ao banco sob o protocolo nº 4245227, confeccionou boletim de ocorrência (n.º 0003163480/2024) e entregou carta de próprio punho na agência, comunicando a fraude e solicitando o estorno dos valores. Contudo, o Banco Bradesco S.A. negou o

*ressarcimento, afirmando não ter identificado negligência ou irregularidades. Diante do prejuízo patrimonial e do impedimento de utilizar seus recursos, o autor buscou a via judicial para a reparação dos danos materiais e morais sofridos, requerendo a inversão do ônus da prova e a produção de provas pericial, documental e oral. O Banco Bradesco S.A., devidamente citado, apresentou contestação (fls. 68-103), arguindo, preliminarmente, a impossibilidade de inversão do ônus da prova, sustentando que a medida não seria automática e dependeria da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor, o que, em seu entender, não se verificaria no caso. No mérito, defendeu a inexistência de falha na prestação de seus serviços, destacando seu compromisso institucional com a prevenção de fraudes, atestado pelo "Selo de Prevenção a Fraudes" da CNF e FEBRABAN, e seus robustos investimentos em segurança cibernética (múltiplas camadas de proteção, criptografia, autenticação multifatorial). Afirmou que a responsabilidade pelos fatos seria exclusiva do consumidor ou de terceiros, imputando ao autor uma "fragilidade comportamental" por ter supostamente exposto seus dados sigilosos ou usado imprudentemente seu dispositivo pessoal, culminando no fornecimento de suas chaves de segurança aos fraudadores, em um típico caso de "engenharia social". Alegou a legitimidade das transações, pois teriam sido realizadas mediante o uso de credenciais de acesso válidas (senha e M-Token cadastrado em 05/12/2024), de conhecimento exclusivo do correntista. Mencionou o acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED), que resultou na recuperação parcial de R\$ 145,00, mas asseverou que as devoluções no Pix dependem da existência de saldos na conta do recebedor, não configurando obrigação de reembolso total. Em um ponto crucial de sua defesa, o réu argumentou que as transferências via PIX, incluindo a de R\$ 19.800,00, teriam ocorrido após a liberação do valor de R\$ 26.000,00 referente ao contrato de empréstimo, cuja validade e exigibilidade teriam sido "tacitamente reconhecidas" pelo autor. Com base nisso, sustentou que os valores transferidos via PIX não pertenciam ao autor, mas sim ao banco, e que a restituição configuraria enriquecimento ilícito, alegando inclusive que R\$ 6.200,00 teriam permanecido em posse do autor e deveriam ser ressarcidos ao Bradesco. Impugnou a ocorrência de danos morais, por ausência de comprovação de constrangimento efetivo, e invocou o princípio do venire contra*

*factum proprium. Pugnou pela improcedência total dos pedidos. O autor apresentou réplica (fls. 145-159), refutando as alegações do réu e acusando-o de litigância de má-fé por tentar manipular os fatos e apresentar defesas inverídicas. Em contraposição à principal tese do banco, o autor esclareceu que o empréstimo pessoal de R\$ 26.000,00 foi, na verdade, cancelado pelo próprio Banco Bradesco S.A. sob o protocolo nº 4245227, e que nenhum valor desse empréstimo foi creditado ou disponibilizado em sua conta corrente. Desse modo, o autor reafirmou que o saque indevido de R\$ 19.800,00 foi realizado exclusivamente de seu saldo bancário, conforme extratos acostados (fls. 31-32 da inicial, que demonstravam saldo e um depósito recente). Reiterou que o acesso à sua conta se dava por biometria/impressão digital, afastando a tese de fornecimento de senhas. Apontou falhas de segurança do banco, como transações realizadas por celular diverso do cadastrado, para conta não previamente registrada e em horário noturno (22h02min01s em 05/12/2024), com valores muito acima dos limites noturnos estabelecidos pelo Banco Central do Brasil para operações PIX. Destacou que o próprio acionamento do MED pelo banco confirmava a natureza fraudulenta da operação. Por fim, insistiu na inversão do ônus da prova, dada a impossibilidade do consumidor de ter acesso a todos os dados e registros do sistema bancário, os quais estariam em posse e guarda exclusiva do réu. Instadas as partes à especificação de provas, o autor ratificou o interesse na produção de prova pericial contábil, prova documental (expedição de ofício ao réu para juntada de dados, cadastros, registros do sistema bancário e íntegra da reclamação nº 4245227, além de extratos bancários), e prova oral (fls. 160-162). O processo seguiu o curso regular, encontrando-se apto a julgamento”.*

A demanda foi julgada nos seguintes termos: “Diante do exposto e por tudo mais que dos autos consta, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial por WAGSTON LUIZ SANTOS ANGELO em face do BANCO BRADESCO S.A. para: a) Declarar a falha na prestação de serviços do Banco Bradesco S.A., que acarretou a subtração indevida de valores da conta corrente do autor. b) Condenar o Banco Bradesco S.A. a ressarcir WAGSTON LUIZ SANTOS ANGELO o valor de R\$ 19.800,00 (dezenove mil e oitocentos reais) a título de danos materiais,

*devidamente atualizado monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde 05 de dezembro de 2024 (data do evento danoso) e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da data da citação. c) Condenar o Banco Bradesco S.A. a pagar a WAGSTON LUIZ SANTOS ANGELO o valor de R\$ 3.960,00 (três mil novecentos e sessenta reais) a título de danos morais, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da data da prolação desta sentença (30 de agosto de 2025) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação. Deixo de condenar em litigância de má-fé, uma vez que não evidenciada conduta atentatória à lealdade processual”. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado no pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor total da condenação.*

Inconformado, o réu apelou (fls. 176/204). Alegou, em síntese, a regularidade das operações bancárias. Negou a hipótese de falha do serviço, insuficiente para tanto o desvio de perfil quanto à transação impugnada. Não há proibição absoluta de transferência de valores vultosos em horário noturno. Não é obrigado a monitorar ou bloquear transações. Ausente ato ilícito, não subsiste o dever de ressarcimento de danos. O dano moral não se patenteou. O valor fixado a esse título comporta redução, caso mantida a condenação. Pelo que expôs, para tais fins pediu o provimento do recurso.

O autor, em resposta (fls. 278/308), pediu a condenação do réu pela litigância de má-fé. No mais, basicamente defendeu o acerto da sentença.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso de apelação foi interposto no prazo e regulamente preparado. Dessa forma, comporta conhecimento.

A questão foi assim dirimida na origem: “... *A controvérsia sobre a origem e a autoria das transações fraudulentas, bem como sobre a efetiva segurança dos sistemas bancários, torna imperiosa a aplicação da inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Este dispositivo autoriza o magistrado a promover a inversão do ônus probatório quando houver verossimilhança das alegações do consumidor ou quando este for*

*hipossuficiente. No caso em tela, ambas as condições se fazem presentes. O autor, como trabalhador autônomo e titular de conta corrente, detém evidente hipossuficiência técnica e informacional em relação ao Banco Bradesco S.A. É a instituição financeira que detém todos os dados, registros, logs de acesso, informações sobre os dispositivos utilizados, IPs, horários, e demais elementos técnicos que permitiriam esclarecer a dinâmica da fraude e comprovar a segurança de seu sistema. As alegações do autor sobre as transações anômalas – como o uso de celular estranho, transferência para conta não cadastrada e operações em horário noturno fora dos limites regulamentares – possuem verossimilhança e foram reiteradas com clareza na réplica (fls. 151-154). Ademais, a própria contestação do réu, ao afirmar que as transações foram realizadas com senhas e M-Token, sem, contudo, apresentar os registros completos que comprovassem o dispositivo de origem, os logs de acesso e as comunicações de segurança em sua integralidade, bem como a íntegra da reclamação do autor, reforça a necessidade da inversão. O Banco Bradesco S.A., embora detentor de todo o arsenal técnico e documental, deixou de produzir provas essenciais para desconstituir as alegações do autor ou comprovar a sua culpa exclusiva ou de terceiro. Portanto, inverte-se o ônus da prova em favor do autor, cabendo ao réu a comprovação da segurança de seu sistema e da não ocorrência de falha na prestação de seus serviços. A defesa do Banco Bradesco S.A. se concentrou em atribuir a culpa exclusiva ao consumidor ou a terceiros, alegando robustez em seus sistemas de segurança e a suposta "fragilidade comportamental" do autor. No entanto, uma análise acurada dos fatos e das provas apresentadas nos autos, em conjunto com o ônus da prova invertido, conduz à conclusão de que houve falha na prestação dos serviços bancários. O autor alegou e reiterou que as transações fraudulentas apresentaram diversas características atípicas, as quais deveriam ter sido identificadas e bloqueadas pelos sistemas de segurança do banco. A primeira é a realização de transações por um celular diverso/estranho ao cadastrado na conta corrente do autor (fls. 160 e 153). Essa informação, não desmentida de forma categórica pelo réu com a apresentação de dados técnicos de acesso, é um forte indicativo de invasão. A segunda é a transferência para uma conta não cadastrada na conta bancária da parte autora (fls. 161 e 153), o que também deveria levantar suspeitas para o sistema de*

*monitoramento de fraudes. Contudo, a falha mais grave reside na transação ter sido efetuada em horário noturno, às 22h02min01s de 05/12/2024, e em um valor que excede em muito os limites de segurança estabelecidos pelo Banco Central do Brasil. A Resolução BCB nº 164, de 16 de novembro de 2021, que consolida as regras do PIX, em seu artigo 39-B, inciso I, estabelece o limite de R\$ 1.000,00 para transações noturnas realizadas por pessoas físicas. A transferência de R\$ 19.800,00, nesse contexto, representa uma violação flagrante das normativas de segurança e um indicativo de que os mecanismos de proteção do banco foram ineficazes ou sequer foram acionados para a proteção do correntista. O banco réu, apesar de mencionar a Resolução BCB nº 103 de 8 de junho de 2021 em sua contestação (fls. 88), não demonstrou como uma transação de quase vinte vezes o limite permitido para o horário noturno pôde ser concretizada sem qualquer bloqueio ou verificação mais rigorosa. O autor afirmou categoricamente que o acesso à sua conta bancária é feito por biometria/impressão digital (fls. 151), o que, em tese, dificultaria sobremaneira o "fornecimento de senhas" pelos correntistas a terceiros ou a instalação de "malware" que simplesmente capturasse credenciais. Diante dessa informação, a tese do réu de que o autor "forneceu sua chave de segurança aos fraudadores" ou que a fraude decorreu de "fragilidade comportamental" torna-se menos crível. Se o sistema de acesso é biométrico, a suposta invasão ou acesso indevido por um terceiro, mesmo que por engenharia social, demandaria uma falha mais complexa e sofisticada nos próprios sistemas de segurança do banco, ou uma falha na sua capacidade de identificar e bloquear acessos de dispositivos não autorizados, o que reafirma a responsabilidade da instituição. A narrativa do autor, de que recebeu uma ligação de supostos prepostos do Bradesco orientando-o a comparecer a um caixa eletrônico para cancelar o acesso de um aparelho estranho (fls. 2), indica que a fraude pode ter se valido de informações internas ou de uma falha na autenticação da própria ligação, conferindo credibilidade aos golpistas. A tentativa de isenção do banco, ao alegar que o cliente é responsável pelo sigilo de suas credenciais, não se sustenta quando a fraude ocorre por meio de técnicas que exploram a confiança do consumidor em relação à instituição e quando o próprio sistema não detecta operações claramente anômalas e em desacordo com as normas regulatórias. O próprio Banco Bradesco S.A. informou em sua contestação (fls. 88) que, após a*

*contestação do PIX pelo cliente, acionou o Mecanismo Especial de Devolução (MED) e enviou relato da infração à instituição financeira do recebedor (Banco NU PAGAMENTOS) em 05/12/2024, tendo conseguido recuperar o valor parcial de R\$ 145,00 em 12/12/2024. O acionamento do MED pelo banco é uma prova contundente de que a própria instituição reconheceu a natureza fraudulenta da transação. O MED é um procedimento criado pelo Banco Central precisamente para que as instituições financeiras possam bloquear e devolver valores em casos de fundada suspeita de fraude ou falha operacional. Se o banco acionou o MED, significa que havia indícios claros de irregularidade. A recuperação parcial do valor, embora pequena, não exonera o banco de sua responsabilidade pela integralidade do montante subtraído. O fato de o MED visar apenas "saldos existentes" na conta do recebedor não afasta a falha originária do banco na prevenção da fraude. Ao contrário, apenas evidencia que o fraudador conseguiu retirar a maior parte do dinheiro antes que o mecanismo de segurança do banco pudesse atuar de forma mais eficaz, o que reforça a ineficiência inicial da proteção. Um dos pontos mais controversos da defesa do réu reside na alegação de que os R\$ 19.800,00 transferidos via PIX não pertenciam ao autor, mas sim ao banco, por serem provenientes de um empréstimo fraudulento de R\$ 26.000,00, que teria sido "quitado" pelo autor, e que, em caso de procedência, o autor deveria ressarcir R\$ 6.200,00 ao banco (fls. 96-97). Essa tese foi veementemente rechaçada e desconstruída na réplica do autor, e merece ser analisada com profundidade. O autor, em sua réplica (fls. 149-150), esclareceu de forma inequívoca que o pedido de empréstimo pessoal fraudulento de R\$ 26.000,00 foi cancelado pelo próprio Banco Bradesco S.A. por meio da reclamação/contestação nº 4245227. Mais importante, o autor afirmou que, em razão desse cancelamento, o valor do empréstimo não foi inserido, nem disponibilizado, nem creditado em sua conta corrente. Consequentemente, o autor não teve acesso e não utilizou valor algum desse empréstimo fraudulento, e a alegação de que teria ficado na posse da quantia de R\$ 6.200,00 (diferença entre o empréstimo e o PIX) é inverídica e carece de qualquer lastro probatório por parte do réu. Essa contradição na defesa do banco é crucial. O réu alegou a "validade e exigibilidade" do empréstimo e sua "quitação integral" pelo autor (fls. 96), mas o autor, em sua réplica, apresentou fato incontroverso de que o*

*empréstimo foi cancelado pelo próprio banco e não houve crédito em sua conta. O banco, por sua vez, não produziu nos autos nenhum documento que comprovasse o crédito do empréstimo de R\$ 26.000,00 na conta do autor, tampouco a sua "quitação" ou a permanência dos R\$ 6.200,00. Tal omissão probatória, após a inversão do ônus, reforça a veracidade da versão do autor. Comprovado que o empréstimo fraudulento não foi creditado na conta do autor, a alegação do réu de que os R\$ 19.800,00 não pertenciam ao autor desmorona. O autor demonstrou, com base em seus extratos bancários (fls. 31-32 da inicial), que possuía saldo de R\$ 16.550,69 até 04/12/2024 e realizou um depósito de R\$ 10.000,00 em 05/12/2024. Isso significa que, na data da fraude, o autor dispunha de recursos próprios suficientes em sua conta para cobrir a transferência indevida de R\$ 19.800,00. Assim, resta evidente que o saque indevido via PIX foi realizado integralmente do saldo bancário e pecúnia exclusivamente pertencente à parte autora. A tese do banco de enriquecimento ilícito do autor em caso de restituição é, portanto, descabida e falaciosa, pois o que se busca é a recomposição do patrimônio indevidamente subtraído. A constatação da falha na prestação de serviços do Banco Bradesco S.A., aliada à prova da subtração indevida do valor de R\$ 19.800,00 da conta corrente do autor, configura o dano material passível de reparação. O valor corresponde ao montante transferido via PIX para terceiro fraudador, conforme amplamente demonstrado nos autos e confirmado pelo próprio acionamento do MED pela instituição financeira. A restituição integral do valor subtraído é medida que se impõe para restabelecer o status quo ante, devolvendo ao autor os recursos dos quais foi privado em virtude da insegurança do sistema bancário. O montante deverá ser atualizado monetariamente desde a data do evento danoso (05 de dezembro de 2024), utilizando-se índices oficiais de correção, e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da data da citação, conforme previsão do art. 405 do Código Civil e art. 240 do Código de Processo Civil. A situação vivenciada pelo autor transcende, em muito, o mero dissabor ou aborrecimento cotidiano, configurando verdadeiro dano moral indenizável. O autor, um trabalhador autônomo, teve uma quantia expressiva (R\$ 19.800,00) de seu saldo, essencial para a manutenção de seu trabalho e de sua família, abruptamente subtraída de sua conta bancária. Essa perda súbita de um montante significativo*

*gerou, indubitavelmente, angústia, preocupação e insegurança financeira, comprometendo sua estabilidade e a capacidade de honrar seus compromissos. O fato de ser correntista do banco réu por mais de trinta anos e ter depositado sua confiança na segurança dos serviços prestados agrava a situação, pois houve uma quebra dessa expectativa legítima. A peregrinação para tentar resolver o problema, incluindo contatos telefônicos infrutíferos, o registro de boletim de ocorrência e a elaboração de carta de próprio punho, somados à negativa inicial do banco em reconhecer a fraude e proceder ao estorno, aumentaram ainda mais o sofrimento e a sensação de desamparo do consumidor. A exposição a um golpe de engenharia social, mesmo que a defesa do banco tente imputar culpa à vítima, é um risco inerente à atividade bancária digital, e o descaso na resolução administrativa do problema, obrigando o autor a buscar o Poder Judiciário para reaver seu patrimônio, evidencia a lesão a direitos da personalidade. A indenização por danos morais, nesse contexto, busca compensar o sofrimento, a dor e a frustração experimentados, além de possuir um caráter pedagógico, visando a desestimular a reiteração de condutas negligentes por parte da instituição financeira. Para a fixação do quantum indenizatório a título de danos morais, devem ser observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando a extensão do dano, a capacidade econômica das partes, o grau de reprovabilidade da conduta do agente e o caráter punitivo-pedagógico da medida, sem, contudo, ensejar o enriquecimento sem causa do ofendido. Considerando-se a gravidade da falha na segurança bancária, a essencialidade dos valores subtraídos para a subsistência do autor, a longa relação de consumo entre as partes e a postura do banco em não resolver o problema administrativamente, entende-se razoável a fixação do valor da indenização em R\$ 3.960,00 (três mil novecentos e sessenta reais). Este montante, sugerido pelo próprio autor como "até 20% do dano material" (fls. 18), mostra-se adequado para compensar o abalo moral sofrido e para cumprir o caráter inibitório da condenação, sem configurar excesso. Sobre o valor da indenização por danos morais, a correção monetária deverá incidir a partir da data da prolação desta sentença (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça), e os juros de mora de 1% (um por cento) ao mês deverão ser contados a partir da citação, conforme o art. 405 do Código Civil".*

A r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste tribunal, de seguinte teor: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer *“a viabilidade de órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum”* (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel, Min. Fernando Gonçalves).

Ao que constou da r. sentença, agregam-se os seguintes argumentos.

À hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

*“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão do apelado e patente a hipossuficiência dele, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao apelado demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o apelante tinha que comprovar que as alegações contantes da exordial e a operação impugnada era mesmo de responsabilidade do apelado ou que, sendo fraudulentas, ocorreram por culpa exclusiva dele – ônus do qual não se desincumbiu.

A análise dos autos não deixa dúvidas de que a operação foi

mesmo fraudulenta.

Restou incontroverso que, em 05/12/2024, o apelado recebeu mensagem contendo *link* para confirmação de operação bancária e, posteriormente, ligação telefônica de pessoa que dizia ser funcionário da instituição apelada, para informar acerca de cadastro de celular diverso. Mais tarde, descobriu que um empréstimo e uma transferência bancária foi realizada em seu nome. Ato contínuo, solicitou o cancelamento da transação. Mesmo assim, houve recusa do apelante, sob a justificativa de que “*as operações realizadas foram legítimas*” – fls. 36.

O apelante registrou boletim de ocorrência.

Verifica-se, portanto, que os golpistas tiveram acesso aos dados bancários do apelado antes da ligação, inclusive aqueles que deveriam ser mantidos sob absoluto sigilo.

A prática forense demonstra que, infelizmente, são extremamente comuns fraudes de tal espécie, inclusive por meio de telefonemas em que o fraudador, na posse de dados sigilosos, induz os correntistas a realizar procedimentos por meio de *links* direcionados para páginas eletrônicas idênticas às dos bancos. Justamente pela alta incidência de tais fraudes, é obrigação legal das instituições financeiras dispor de sistemas de segurança e prestar informações ostensivas a seus clientes visando eliminar ou, ao menos, reduzir o risco de tais ocorrências.

No caso dos autos, conforme anotado, o apelado sustentou que recebeu mensagem do apelado e foi induzido a negar operação bancária. Trata-se da chamada engenharia social. Por meio do contato, os fraudadores acabaram por obter acesso aos números da senha do apelante.

Claramente o apelante acreditou que estava falando com funcionário da instituição financeira e que estava em ambiente eletrônico seguro.

O principal é que o evento não decorreu de culpa exclusiva do apelado ou de fato exclusivo de terceiro, mas de fortuito interno, inerente ao risco da atividade assumido pelo apelado ao disponibilizar uma gama de serviços on-line aos consumidores.

A jurisprudência se pacificou no sentido de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo,

isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, como dito, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, confira-se o teor da 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 de operações bancárias”*.

Dessa forma, era mesmo medida que se impunha a declaração de inexigibilidade do débito impugnado. Cumpre observar que o apelado não alega que houve entrega do cartão a motoboy, de modo que não restou esclarecido, pelo apelante, como se deram as operações fraudulentas mediante o acesso a link.

Como anotado acima, a despeito de o apelado ter sido enganado pelos fraudadores – e, por isso, de alguma forma, ter contribuído para que o golpe fosse perpetrado –, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dele.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao imediato bloqueio da transação, bem como fazer contato com seus clientes quando observada movimentação estranha. No caso, tudo indica que, ao suspeitar do golpe, o apelado já contactou o apelado, sem sucesso. Por óbvio, não tomadas tais providências simples, há contribuição decisiva da instituição financeira para a consumação do golpe. Por isso, devem ser canceladas todas as operações criminosas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos contactam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins.

Foi o que se teve na hipótese dos autos.

No caso, foi feito um pix para terceiro no valor de R\$ 19.800,00 e o apelante não comprovou que operações desse montante se enquadravam no perfil do apelado. Pelo contrário, tudo indica que havia limitação de valor para transferências noturnas, no perfil do apelado, no valor de R\$ 1.000,00.

Trata-se da operação fraudulenta por excelência cuja higidez demanda confirmação do cliente para ser autorizada pela instituição financeira.

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações do apelado, não há possibilidade de transferir a responsabilidade integral ao apelante pela fraude da qual foi vítima.

Insiste-se: no caso dos autos, não se afasta a hipótese de desvio de perfil do apelado, caracterizado pela operação em valor discrepante do uso regular da conta, somado ao fato que, de imediato, houve contestação por parte do consumidor.

Ao não confirmar a higidez da operação, antes de autorizar a realização dela, o apelante contribuiu diretamente para o sucesso do golpe. Excluiu-se, assim, a culpa exclusiva do consumidor e, conseqüentemente, a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Em suma, é incontroverso o golpe que vitimou o apelado e a falha dos sistemas da instituição financeira. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do apelante no caso vertente – não houve culpa exclusiva do consumidor –, sendo impositiva a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. Em outras palavras, desfeito o negócio por conta da fraude detectada, as partes retornam ao “*status quo ante*”, isso inclui todos os desdobramentos do ilícito operado através do envio de mensagem eletrônica, que refletiram sobre a conta do apelado.

Nesse ponto, sequer foi impugnada a conclusão de que o empréstimo feito anteriormente foi cancelado pelo próprio banco, de modo que o valor posteriormente debitado foi mesmo retirado da conta do apelado, cabendo o ressarcimento relativo ao pix no valor de R\$ 19.800,00. Nota-se que o banco não cuidou de apresentar o contrato e demonstrar por qual meio foi quitado ou tem sido amortizado.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

*“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.” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).*

O dano moral igualmente se patenteou.

Conquanto não tenha havido abalo real de crédito, porque o nome do apelado não foi inscrito no rol de inadimplentes, não se pode afirmar que houve mero dissabor.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento, ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência dos contratemplos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos moldes havidos no caso dos autos, implica constrangimento à esfera moral do consumidor.

Não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pelo apelado. Houve assim violação à paz de espírito do apelado – bem da personalidade.

A questão de a violação à paz de espírito da pessoa ter potencial para gerar dano moral, mais recentemente, acabou ganhando outra

roupagem teórica – a teoria do desvio produtivo.

A respeito, de se examinar o seguinte acórdão da lavra da Ministra Nancy Andrichi do STJ:

*“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019)*

No mesmo sentido: AREsp 1.132.385/SP, 3ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Paulo De Tarso Sanseverino; AREsp 1.241.259/SP, 4ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Antonio Carlos Ferreira.

O que se tem como regra é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos a uma verdadeira “via crucis” que provoca vívido tormento. O escopo é claro: “ganhar pelo cansaço”, com o perdão da expressão. As grandes corporações, com a prática, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a questão na tentativa de resolver o problema.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral. É o que se tem no caso dos autos.

Assim, caracterizado o dano moral causado ao apelado, decorrente tanto da falha na prestação de serviços por parte do apelante, como da injustificável demora quanto à (não) resolução do problema.

Presentes o dano moral e a responsabilidade do apelante, passe-se à análise do *quantum* pleiteado.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória<sup>1</sup>, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso presente, é razoável a indenização no valor fixado (R\$ 3.960,00). Trata-se de montante perfeitamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros. Poderia até ser maior, mas essa

---

<sup>1</sup> Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

foi a quantia postulada pelo apelado.

Assim sendo, prestigia-se a sentença nos termos em que prolatada.

Por derradeiro, não merece atendimento o pedido, deduzido pelo apelado em contrarrazões, de condenação do apelante por litigância de má-fé. O exame dos autos não faz ver que a conduta dele no processo tenha extrapolado os limites da regular defesa dos interesses em juízo.

Pela sucumbência recursal, os honorários fixados como encargo do réu são aumentados em 2% da base de cálculo eleita na sentença – acréscimo suficiente para remunerar a atividade desenvolvida pelo advogado do apelado nesta sede.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator