



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000226591

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027723-63.2021.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que são apelantes/apelados CARLITO ALVES RAMOS (JUSTIÇA GRATUITA) e VILMA OLIVEIRA DE MENEZES RAMOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A e Apelado OUROCARD PLATINUM ESTILO (BANDEIRA VISA) ADMIISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO.

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 do banco réu. Deram provimento ao recurso dos autores. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 17 de março de 2026.

ALEXANDRE DAVID MALFATTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1027723-63.2021.8.26.0576

Apelantes/Apelados: Carlito Alves Ramos (Justiça Gratuita) e Vilma Oliveira de Menezes Ramos (Justiça Gratuita)

Apelado/Apelantes: Banco do Brasil S/A

Apelado: Ourocard Platinum Estilo (Bandeira Visa) Administradora de Cartões de Crédito

Origem: 5ª Vara Cível do Foro de São José do Rio Preto

Voto nº 19.146

AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE. VIOLAÇÃO DE DADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO STJ. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. *Trata-se de ação de declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Primeiro, rejeitam-se as alegações de ilegitimidade passiva e de ausência de interesse de agir da parte autora. Os autores descreveram fundamentação que estabeleceu pertinência subjetiva, a partir de uma relação de responsabilidade dos réus por falha na prestação de serviço bancário. Identificou-se relação jurídica controvertida com formulação de pedido (lógico e adequado) de indenização. Incidência da teoria da asserção. E a existência do interesse de agir emerge do direito dos autores de buscarem reparação pelos danos sofridos em razão de transações desconhecidas, danos estes alegadamente sofridos por falha na prestação de serviço dos réus. Segundo, reconhece-se a falha na prestação dos serviços bancários. Fraude denominada "golpe do motoboy". Defeito do serviço bancário. O golpe somente foi possível por conta do acesso do fraudador aos dados pessoais e bancários. Esse ponto demonstrou o acesso daquele terceiro a dados do sistema interno das instituições financeiras. Além disso, como causa adicional e determinante do evento danoso, verificou-se que o perfil das transações revelava-se manifestamente suspeito: valores dissonantes do perfil de compras habitual dos autores. Ineficiência do setor de segurança. Ausência de culpa exclusiva ou concorrente dos consumidores, nem de terceiro. Fortuito interno caracterizado pelo acesso indevido de terceiro às informações dos autores e movimentações das suas contas*

*correntes e seus cartões de crédito, condição para sucesso da iniciativa da fraude. Além disso, transações que continuaram a ocorrer mesmo após a comunicação do golpe sem que os réus acionassem os devidos mecanismos de proteção. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Declaração de inexigibilidade do débito impugnado. **Terceiro, reconhece-se a existência de danos materiais.** Diante da responsabilidade dos réus, a sentença acertadamente reconheceu a inexigibilidade dos débitos e determinou a devolução dos valores indevidamente cobrados dos autores a serem apurados. **E quarto, reconhece-se a existência de danos morais.** Consumidores que experimentaram dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Indenização dos danos morais fixada no patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Câmara em casos semelhantes. A quantia tal como aqui fixada atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico dos consumidores. **Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau.***

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO BANCO RÉU IMPROVIDO. RECURSO DOS AUTORES PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória combinada com indenizatória promovida por **Carlito Alves Ramos e Vilma Oliveira de Menezes Ramos** em face de **Banco do Brasil S/A e Ourocard Platinum Estilo (Bandeira Visa) Administradora de Cartões de Crédito.**

A r. sentença (fls. 574/579) **julgou parcialmente procedente a ação**, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) *Declaro a revelia do réu Ourocard Visa (fls. 533). Documentos suficientes para julgamento, mesmo porque cabe à parte juntar documentos com a inicial e a contestação (art. 434 do CPC) e o réu teve oportunidade adicional para isso. Conforme o boletim de ocorrência (fls. 42/48), os autores atenderam a terceiro golpista que os telefonou, entregando-lhes seu cartão e celular: (...) Portanto, ainda que enganados, deliberadamente forneceram o essencial para a concretização do golpe, mediante uso de suas contas e cartão de crédito; documentos pessoais, que deveriam ter sido mantidos guardados em sigilo. Nesse contexto, inexistente violação do sistema de segurança bancário, motivo pelo qual, em princípio, a situação foge do risco da atividade financeira, caracterizando culpa exclusiva da vítima, ressalvado seu direito de regresso em face do autor do ilícito. (...) Ocorre que, segundo a inicial, o golpe aconteceu 'no mesmo dia' em que os autores recebem as aposentadorias (fls. 02) e o golpista*

'dispunha de informações privilegiadas dos requerentes, tendo citado os dados de RG e CPF de ambos, bem como o número do cartão e de algumas movimentações anteriores (como o depósito da aposentadoria)' (fls. 03). De fato, os proventos do INSS foram creditados na mesma data do golpe: 05/05/2021, o qual persistiu até o dia seguinte (fls. 50 e 55/63), o que corrobora a narrativa no sentido de que o golpista tinha acesso a informações sigilosas e sensíveis dos autores, como suas movimentações anteriores. Afora isso, as movimentações são expressivas e atípicas, não provando o réu BB, por extratos ou faturas, que elas estavam dentro do perfil e média de consumo dos autores. Frise-se que, em cerca de 24h, foram mais de R\$ 25.000,00 em empréstimos parcelados (fls. 55/63 e 562/568) e R\$ 13.697,00 em compras parceladas (fls. 68/69), patamar que destoa da renda média mensal do casal (cerca de R\$ 5.000,00 – fls. 33/39) e das faturas de fls. 494/496. Assim, cabia ao réu BB, enquanto fornecedor do cartão de crédito e depositário das contas dos autores, tê-las impedido e, não o fazendo, incorreu em falha na prestação do serviço de segurança perante o cliente, motivo pelo qual responde pelo fato: (...) Logo, os contratos de empréstimo e compras debatidos são nulos e as cobranças deles decorrentes deverão cessar. Diante disso, os autores fazem jus à restituição dos valores descontados da sua renda, com correção monetária desde a data do prejuízo (Súmula 43 do STJ), pela Tabela Prática do egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo até agosto/2024 (redação original do art. 389 do CC) e com base no IPCA-E a partir de setembro/2024 (arts. 389, parágrafo único, do CC, conforme a Lei 14.905/2024), e juros de mora desde a citação (arts. 397, parágrafo único, e 405 do CC e art. 240, caput, do CPC), no patamar de 1% ao mês até agosto/2024 (redação original do art. 406 do CC) e pela Selic deduzida do IPCA-E a partir de setembro/2024 (art. 406, §1º, do CC, conforme a Lei 14.905/2024), ressalvada a compensação com eventual saldo remanescente dos valores creditados e com eventuais estornos. Com efeito, os autores chegaram a receber valores "emprestados", posteriormente sacados ou transferidos aos golpistas (fls. 54, 64/65 e 485/486). O extrato de maio é parcial, só até dia 06 (fls. 64/66), e o de julho não veio na íntegra, apenas um print (fls. 238). Além disso, apenas foi juntada a fatura vencida em 05/06/2021 (fls. 68/69), o que impossibilita saber sobre eventuais estornos, e houve alegações de descumprimento da tutela de urgência no curso do processo. Logo, o prejuízo exato deve ser calculado pelos autores em cumprimento de sentença, quando deverão comprovar, por extratos e faturas, a ocorrência ou não de estornos, bem como o total dos valores creditados pelo réu e quanto dele foi consumido com operações que não reconhecem, a fim de garantir eventual compensação e evitar o enriquecimento ilícito. A restituição deve ser simples porque ausente má-fé dos réus, que não concorreram para o golpe, apenas incorrendo em falha do serviço. O réu Ourocard Visa responde solidariamente pelo prejuízo decorrente das compras com uso do cartão de crédito, já que só tinha como evitar as transações feitas com ele, e não com as contas dos autores, de responsabilidade exclusiva do BB. No mais, inexistente dano moral, pois, como dito, os autores foram vítimas de golpe praticado por terceiro, sem relação com os réus, que apenas incorreram em falha do serviço. Por fim, cabe advertir que descumprimento de tutela deve ser reclamado por incidente de cumprimento de sentença, não sendo matéria para o processo de conhecimento (art. 519 do CPC). Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, confirmando a tutela de urgência, para: I- declarar a nulidade dos contratos de

empréstimos e compras questionados (I-EMPRÉSTIMO no valor de R\$ 23.889,90, Operação n. 965575346 (Crédito Direto ao Consumidor), com vencimento da parcela em 06.06.2021 no valor de R\$ 799,32; II - EMPRÉSTIMO no valor de R\$ 1.793,70, Operação n. 965552711 (Crédito Direto ao Consumidor), com vencimento da parcela em 07.01.2022 no valor de R\$ 1.843,31; III- Compras realizadas no Cartão de Crédito, Ourocard Platinum Estilo Visa nº 4984.XXXX.XXXX.2595, ao valor total R\$13.697,00, sendo tais compras uma realizada no Ponto Frio em 10 (dez) parcelas ao valor cada de R\$ 799,90 e a outra nas Lojas TIM S/A em 12 (doze) parcelas ao valor cada de R\$ 474,87; e IV- Empréstimo no valor de R\$ 1.843,30 (mil oitocentos e quarenta e três reais e trinta centavos), Operação de nº 965575425 (ESPECIAL), com vencimento da parcela em 08.10.2021), determinando que os réus cessem todas as cobranças deles decorrentes; II- condenar o réu Banco do Brasil a restituir aos autores, de forma simples, os valores descontados da sua renda, com correção monetária desde a data do prejuízo, pela Tabela Prática do egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo até agosto/2024 e com base no IPCA-E a partir de setembro/2024, e juros de mora desde a citação, no patamar de 1% ao mês até agosto/2024 e pela Selic deduzida do IPCA-E a partir de setembro/2024, assegurada a compensação com eventual saldo remanescente dos valores creditados, em valor a ser apurado pelos autores em cumprimento de sentença; III- condenar solidariamente o réu Ourocard Visa a restituir aos autores, de forma simples, os valores das compras com uso do cartão de crédito, com correção monetária desde a data do prejuízo, pela Tabela Prática do egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo até agosto/2024 e com base no IPCA-E a partir de setembro/2024, e juros de mora desde a citação, no patamar de 1% ao mês até agosto/2024 e pela Selic deduzida do IPCA-E a partir de setembro/2024, assegurada a compensação com eventuais estornos, em valor a ser apurado pelos autores em cumprimento de sentença; Pela sucumbência recíproca em igual proporção, cada parte deverá pagar suas próprias custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios equivalentes a 10% do valor da condenação, assegurado o mínimo de 1 salário-mínimo vigente na data da sentença, vedada a compensação e observada a gratuidade de justiça. O cumprimento de sentença deverá ser objeto de incidente próprio. Intime-se."

A parte autora interpôs **recurso de apelação** (fls. 583/591). Em síntese, insistiu na ocorrência de danos morais a serem indenizados na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

O banco réu, por sua vez, interpôs **recurso de apelação** (fls. 592/620). Preliminarmente, aduziu a sua ilegitimidade passiva, bem como a da ré OuroCard Platinum Estilo e falta de interesse de agir dos autores. No mérito, insistiu na ausência de responsabilidade no golpe ocorrido, tendo em vista que não houve a sua participação. Assim, destacou atuação de terceiro, com fornecimento de dados pelos autores (senha pessoal) e utilização física do cartão, sendo fortuito externo. Ainda, aduziu a impossibilidade de manter vigilância em tempo real de transações supostamente fora do perfil do consumidor. Ainda, sustentou que fornece todas informações adequadas ao consumidor, em especial, a ocorrência de



golpes/fraudes. Diante disso, impugnou o pedido de declaração de inexistência das operações e a condenação a restituição dos valores.

As partes apresentaram **contrarrrazões** (fls. 626/635 e 636/349).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Ausente o recolhimento do preparo recursal pela parte autora, tendo em vista que concedidos os benefícios da gratuidade da justiça (fl. 70). Houve o recolhimento pelo banco réu (fls. 621/622).

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

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

1 – Da legitimidade passiva dos réus e do interesse de agir dos autores

A narrativa da petição inicial (fls. 01/27) descreveu a relação jurídica das partes e articulou lógica e adequadamente os fundamentos (causa de pedir) e o pedido.

Isto é, no caso sob análise, verificou-se uma hipotética inexistência de contrato de empréstimo firmado, compras utilizando cartão de crédito e transações bancárias, mediante fraude na modalidade da falsa central, em que se utilizaram dos dados dos autores para a contratação e posterior transferência, tendo os réus, Banco do Brasil e Ourocard Platinum Estilo, como responsáveis pela falha de segurança na prestação de serviço.

Era o suficiente para aplicação da teoria da asserção.

Ademais, não se verificou a ausência do interesse de agir,

em razão de suposta ausência de utilidade ou necessidade da presente demanda.

A resistência oferecida pelos réus nesta demanda evidenciou o interesse dos autores, bem como a utilidade e necessidade da demanda. A existência do interesse de agir emerge do direito dos autores de buscar reparação pelos danos sofridos em razão de transações desconhecidas, danos estes alegadamente sofridos por falha na prestação de serviço pelo réu.

Concluindo-se, rejeita-se as alegações de alegação de ilegitimidade passiva e de ausência de interesse de agir.

2 – Da responsabilidade dos réus no ato ilícito

Na petição inicial (fls. 01/27), emendada (fls. 236/239), alegaram os autores, em síntese, que em 21 de maio de 2021, após o depósito de seus benefícios previdenciários em suas contas bancárias mantidas junto ao banco réu, receberam uma ligação telefônica de indivíduo que se apresentou como funcionário da instituição financeira. Nessa chamada, além de o suposto preposto possuir todas as informações sobre os documentos pessoais dos autores, número do cartão e dados de movimentações financeiras anteriores, foi-lhes informado que um saque de R\$ 1.200,00, haveria sido realizado e para cancelar a operação não reconhecida era necessária a entrega do cartão. Destacaram que no mesmo dia, depois de perceberem a fraude, contataram o banco réu, solicitando o cancelamento do cartão, das compras e dos empréstimos, bem como o estorno de valores, contudo, sem sucesso. Defenderam que as transações destoavam de seus perfis habituais. Ao final, requereram a procedência da ação para confirmar a tutela de urgência e declarar a inexigibilidade dos débitos e empréstimos: I – empréstimo de R\$ 23.889,90, operação nº 965575346 (CDC), II – empréstimo de R\$ 1.793,70, operação nº 965552711 (CDC); III – empréstimo de R\$ 1.843,30, operação nº 965575425 (ESPECIAL); IV – compras no cartão de crédito Ourocard Platinum Estilo Visa nº 4984.XXXX.XXXX.2595, no valor total de R\$ 13.697,00. Pleitearam também a restituição de R\$ 17.783,60, sendo R\$ 1.793,70 da autora Wilma e R\$ 15.989,90 de ambos os requerentes, além da condenação do banco ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais.

O banco réu ofertou contestação (fls. 85/133 e 346/396). Inicialmente, impugnou a gratuidade da justiça, bem como alegou a sua ilegitimidade passiva e requereu a exclusão da Visa administradora do polo passivo. No mérito, em resumo, sustentou que não contribuiu para a ocorrência do golpe do “motoboy” e, portanto, não existira nexo de causalidade capaz de justificar sua responsabilização civil. Alegou que haviam sido instaurados processos de Contestação de Débitos ROI

referentes às transações de débito e Questionamentos relativos às compras realizadas a crédito, os quais, após análise, resultaram desfavoráveis ao ressarcimento, em razão do uso da senha pessoal nas operações. Argumentou que tal fragilidade decorreria exclusivamente da conduta da vítima, que não tomou as cautelas necessárias. Defendeu que não se verificou falha na prestação de seus serviços. Expôs ainda, a inexistência de danos morais. Ao final, pleitou a improcedência da demanda.

A ré Ourocard, embora citada, não se manifestou (fl. 533).

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

Evidente a relação jurídica de consumo entre as partes 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”).

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

E os saques, contratação de empréstimos, compras e movimentações não reconhecidas na conta corrente e no cartão de crédito dos autores configuravam evento danoso (fato do serviço) de responsabilidade dos réus, conforme disciplinado no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Em suas razões recursais, insiste o banco réu alegar 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 do consumidor ou terceiro.

Por isso, é necessário corrigir o foco relativo ao ônus da prova: não era atribuição dos autores (consumidores) provar a existência do defeito, mas sim dos réus (fornecedores) provarem aquelas excludentes (inexistência do defeito do serviço e culpa exclusiva da consumidora).



Tratava-se de atribuição legal de ônus da prova e não de inversão operada pelo juiz. As premissas do julgamento com incidência do CDC e atribuição do ônus de provar as excludentes de responsabilidade por fato do serviço facilitam a construção da fundamentação. Resta analisar-se, diante do conjunto probatório: a) se o serviço bancário revelou-se sem defeito, b) se os consumidores agiram com culpa exclusiva e c) existência de fortuito externo (culpa exclusiva de terceiro completamente alheio ao serviço bancário).

A r. sentença recorrida acertadamente reconheceu a falha no sistema de segurança dos réus.

As movimentações, empréstimos e compras realizadas nas contas correntes e cartão de crédito pelos fraudadores fugiram por completo ao perfil dos autores.

É o que se verifica da simples análise dos extratos apresentados pelos autores (fls. 50/54 e 64/69). As transações impugnadas, relativa a compras no cartão de crédito no valor de R\$ 13.697,00, referentes a empréstimos nas quantias de R\$ 23.889,90, R\$ 1.793,70 e de R\$ 1.843,30, e em relação a saques/transferências na conta corrente nos montantes de R\$ 1.793,70 e R\$ 15.989,90, destoam completamente das demais cotidianamente realizadas por eles:

SISBB - Sistema de Informações Banco do Brasil - 19/05/2021 - Autoatendimento BB - 13:09:40
 Agência: 57-4 Conta: 42542-7 Cliente: CARLITO ALVES RAMOS*

Data Movim.	Dep. Origem	Histórico	Documento1	Valor	Saldo
30/04/2021		Saldo Anterior		3.197,75 C	3.197,75 C
03/05/2021		Pagamento Fatura de Água SEMAE SAO JOSE RIO PRETO Desenvolção NF Paulista	15.888	63,64 D	3.134,11 C
05/05/2021		SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO	384.121	27,96 C	
05/05/2021		BB RF Ref Di Plus Ágil	1.200.032	6.384,94 C	
05/05/2021		Benefício INSS	137.733.715	3.686,63 C	
05/05/2021		Contr BB Crédito 13 Salair	101.251.000.005.382	1.529,56 C	
05/05/2021	57-4	Compra com Cartão 0505 19-34 RWG*MarcosVinicius	170.476	989,90 D	
05/05/2021	8387-9	Saque no TAA 0505 12-01 SOP-CATEDRAL-SJRP	51.201.539.007.246	1.500,00 D	
05/05/2021	8387-9	Transferido para Poupança 0505 1205 510030506-8 JUAN DE SOUZA	221.205.510.030.506	6.500,00 D	
05/05/2021	8387-9	Transferência enviada 0505 6844 39968-X TALYANY N P NEV	226.844.000.039.968	2.500,00 D	
05/05/2021		Banco 24 Horas 0505 13-50 RIO PRETO SHOP II	3.688.000.635.246	1.000,00 D	
05/05/2021		Banco 24 Horas 0505 13-51 RIO PRETO SHOP II	3.688.000.635.346	1.000,00 D	
05/05/2021		Banco 24 Horas 0505 14-02 RIO PRETO SHOP II	3.688.000.637.646	500,00 D	
05/05/2021		Pagto cartão crédito PLATINUM ESTILO VISA	7.264.261	803,35 D	
05/05/2021		Pagamento de Telefone VIVO FIXO NACIONAL 13 DIG	11.015	49,99 D	
05/05/2021		Net Serviços de Comunicaç NET SERVIÇOS	41.843	38,96 D	109,00 D
06/05/2021		Contr BB Cred Automatico	101.261.000.005.410	20.026,00 C	
06/05/2021		Contr BB Crédito 13 Salair	101.261.000.005.413	1.637,40 C	
06/05/2021	8387-9	Ch.Avulso entre Agências	838.713	2.000,00 D	
06/05/2021	8387-9	Saque no TAA 0605 08-41 SOP-CATEDRAL-SJRP	60.841.184.893.913	1.000,00 D	
06/05/2021	8387-9	Saque no TAA 0605 08-42 SOP-CATEDRAL-SJRP	60.842.424.893.913	1.000,00 D	
06/05/2021		TED Transf.Eletr.Disponiv 212 0501 36341712863 RENATO TADEU DO N	50.601	3.000,00 D	
06/05/2021		TED Transf.Eletr.Disponiv 033 4270 033977274000194 MURILO HENRIQ	50.602	4.800,00 D	
06/05/2021		Vivo Celular VIVO MOVEL - SP	40.924	39,99 D	9.614,41 C
10/05/2021		BB Consórcio - Prestação BB ADMIN CONSORCIOS SA	23.068	438,90 D	
10/05/2021		Pagto Energia Elétrica CPFL CIA PAULISTA DE FORC	40.215	216,87 D	8.358,64 C
19/05/2021		S A L D O			8.358,64 C

Movimento Data	Dep. origem	Histórico	Documento	Valor	Saldo
26/04/2021		Saldo Anterior			8.741,51 C
04/05/2021		BANCO 24 HORAS 04/05 12:18 GPA BADY BASSIT	4.978.700.800.682	700,00 D	8.041,51 C
05/05/2021	6575-7	COMPRA C/CARTAO 05/05 18:20 PAG*MarcosVinicius	252.855	793,70 D	7.247,81 C
05/05/2021	8387-9	SAQUE NO TAA 05/05 17:22 SOP AV.N.S.PAZ	51.722.426.596.082	1.000,00 D	6.247,81 C
06/05/2021		S A L D O			6.247,81 C

conversão, refletindo os valores cobrados pelas respectivas bandeiras.

Detalhamento da sua fatura

Data	Transações	Pais	Moeda	Valor	Data	Transações	Pais	Moeda	Valor
	1-CARLITO ALVES RAMOS				02.05	MERCPAGO *MAZUSOFT OSASCO BR	RS		35,00
	SALDO FATURA ANTERIOR	BR	RS	803,35	04.05	DROGARIA PHARMAVIDA RI SAO JOSE DO R BR	RS		164,59
	Pagamentos/Créditos				06.05	2A Via-CARTACREDITO BR	RS		8,50
05.05	PGTO DEBITO CONTA 0057 000009659 200211		RS	-803,35	06.05	2A Via-CARTACREDITO BR	RS		8,50
	Compras à vista				21.05	QUEST IMPROCED 01/10-PONTO FRIO 382 BR	RS		799,90
23.04	SUPERMERCADO AMERICA R SAO JOSE DO R BR	RS		451,11	21.05	QUEST IMPROCED 01/12-TIM BR	RS		474,87
25.04	MERCPAGO*LOTERIASONLIN OSASCO BR	RS		40,00		Compras parceladas			
26.04	MERCPAGO*LOTERIASONLIN OSASCO BR	RS		50,00	09.05	DOTZ PARC 12/12 SAO PAULO BR	RS		25,99
30.04	MERCPAGO*LOTERIASONLIN OSASCO BR	RS		30,00	01.07	MercPag*MOBYL PARC 11/12 OSASCO BR	RS		7,99
02.05	MERCPAGO*LOTERIASONLIN OSASCO BR	RS		30,00	27.10	COLEGIO PARTE PARC 07/12 Sao Jose do BR	RS		125,18
						Subtotal	RS		2.251,63
						Total	RS		2.251,63

Banco do Brasil S.A. - CNPJ nº 00.000.000/0001-91
 SBS Qtd. 01 - SIA lote 31 Ed. Sede 1 - 2º ss - 70073-900 Brasília(DF)

Dos referidos documentos, percebe-se que a fatura anterior dos autores foi no valor de R\$ 803,35, demonstrando que o cartão é utilizado para compras do dia a dia, por exemplo, de supermercado e em valores módicos, não ultrapassando R\$ 450,00.

E dos próprios extratos acostados pela parte ré (fls. 229/233), percebe-se que a conta corrente dos autores também é utilizada para recebimento dos benefícios previdenciários e pagamento de despesas básicas em valores, igualmente, módicos:

31.03.2021	Saldo Anterior			
05.04.2021	234-Compra com Cartão	99008	130772	100,00D
05.04.2021	234-Compra com Cartão	99008	232281	27,00D
05.04.2021	109-Pagamento de Boletó	13105	40501	70,90D
05.04.2021	328-Pagto cartão crédito	13158	7264261	832,87D
05.04.2021	362-Pagamento de Energia	13013	40215	57,51D
05.04.2021	363-Pagamento de Telefone	13013	11015	49,99D
05.04.2021	361-Pagamento de Fatura de	13013	15888	58,70D
05.04.2021	380-Net Serviços de	13013	41843	38,96D
05.04.2021	791-Resgate Fundo		32	64,78C
06.04.2021	707-Benefício INSS	14161	137733715	3.686,63C

Aliás, os contratos de empréstimos nº 965575346 e 965575425 (fls. 227/228) foram efetuados após a comunicação do golpe ocorrido sem que o banco réu efetuasse os mecanismos de segurança aplicáveis ao caso e impedissem a concretização do ilícito.

Nem se diga, ainda, que teria ocorrido culpa do exclusiva da consumidor ou fortuito externo (culpa exclusiva de terceiro completamente alheio e fora do controle do serviço bancário).

Importante registrar que, o "golpe do motoboy" somente foi possível por conta do acesso do fraudador aos dados pessoais e bancários (no mínimo o telefone dos autores e a existência de contrato com os réus). Esse ponto demonstraria o acesso daquele terceiro a dados do sistema interno das instituições financeiras. Não fosse isso, não haveria sucesso na iniciativa do golpe, porque a autora jamais seria enganada.

Em outros termos, o caso revelou peculiaridade. O fraudador não agiu aleatoriamente. Valeu-se de informações colhidas no próprio sistema (interno) do serviço bancário, notadamente, dados protegidos dos consumidores sobre nome, telefone e informações bancárias (agência, conta, número do cartão e movimentações financeiras – fl. 03). Conforme narrado pelos autores e não impugnado pelos réus, o suposto atendente detinha todas as suas informações pessoais.

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

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

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

I - o modo pelo qual é realizado;

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

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

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

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

Além disso, como já anteriormente destacado, os saques, empréstimos, movimentações e compras impugnadas fugiram ao perfil de consumo dos autores.

Por conta disso, o setor de fraudes das empresas réis deveria notar e impedir as compras, porque notoriamente excessivas e em valores exorbitantes. **O perfil estava notoriamente desviado.**

E não bastava a simples alegação de que as operações foram realizadas com o uso dos dados do cartão, sobretudo da senha dos consumidores. Competia aos réus a prova da efetiva e direta participação dos consumidores para cessão deliberada daquela senha. Isto é, era ônus das instituições financeiras réis demonstrarem a conduta culposa ou dolosa dos consumidores. Daí a necessidade de manutenção da sentença no tocante à restituição dos valores oriundos das transações realizadas ilegalmente com o cartão de crédito e na conta corrente dos autores.

Do mesmo modo, a argumentação de impossibilidade de manter vigilância em tempo real de transações supostamente fora do perfil do consumidor não era suficiente a afastar a responsabilidade dos réus. Após o ilícito sofrido, houve a sua comunicação, com requerimento de cancelamento das transações, o que se fazia necessário, justamente, pelo evidente desvio de perfil de fácil constatação pela parte ré, o que, contudo, não foi realizado, insistindo-se indevidamente na regularidade daquelas e havendo, inclusive, a concretização de operações indevidas sem qualquer bloqueio.

Esse quadro probatório faz 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."

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

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

pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou da instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação, iv) a sequência das operações realizadas, v) o meio utilizado para a sua realização, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido." (RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 – SP, Terceira Turma, relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 07/10/2025)

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

prestação de serviço, permitindo que fraudadores realizassem transações financeiras atípicas na conta da recorrida. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. As questões em discussão consistem em: (i) saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por falha na prestação de serviço ao não impedir transações financeiras atípicas realizadas por fraudadores na conta da recorrida; e (ii) saber se a decisão recorrida violou dispositivos legais ao não considerar as excludentes de responsabilidade previstas no Código de Defesa do Consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundamentada no risco da atividade, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC 4. A falha na prestação de serviço foi reconhecida pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que constatou a ausência de medidas adequadas para impedir transações atípicas, o que caracteriza defeito no serviço prestado. 5. A revisão do entendimento do Tribunal de origem demandaria reexame do acervo fático-probatório, o que é vedado pela Súmula n. 7 do STJ. 6. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 7. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Agravo interno desprovido. Tese de julgamento: '1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A falha na prestação de serviço por não impedir transações atípicas caracteriza defeito no serviço prestado. 3. A revisão de fatos e provas é vedada em recurso especial, conforme a Súmula n. 7 do STJ. 4. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 5. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente'" (AgInt no AREsp 2.874.835/GO, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Quarta Turma, julgado em 30/06/2025).

"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 26/05/2025)

"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 23/04/2025)

"AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: 'as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.' (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312 /PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos banco foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou **embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas**

peçoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes. 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. **Agravo interno improvido" (AgInt no REsp 2.056.005/SE, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024)**

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. **MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO.** RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, **sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, **tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.** Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos

gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado." (RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023).

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

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

Em situações similares de fraude, confirma-se precedentes desta Câmara :

"DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO MOTOBOY. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA CUMULA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PEDIDO JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DO BANCO. I. CASO EM EXAME. Fraude bancária conhecida como "golpe do motoboy" praticada contra a autora, cliente do banco, que foi induzida a erro por suposto preposto bancário. A autora entregou seu cartão de crédito a um motoboy após receber ligação de terceiros, resultando em transações não autorizadas de elevado valor. Alega falha na prestação de serviço e danos materiais e morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco pela

autorização de operações bancárias sem consentimento e fora do perfil do cliente e (ii) a responsabilidade do banco pelos danos materiais decorrentes de transações bancárias desautorizadas pelo cliente. III. RAZÕES DE DECIDIR. Reconhecida a nulidade das operações bancárias realizadas sem consentimento da autora, fora do perfil do cliente, devido à falha no sistema de segurança do banco. Declaração de nulidade das compras e inexigibilidade das dívidas exigidas da autora pelo uso indevido do cartão de crédito. IV. TESE DE JULGAMENTO: Instituições financeiras respondem objetivamente por danos materiais gerados por fortuito interno relativo a fraudes das quais decorrerem transações bancárias feitas com vício de consentimento e fora do perfil do cliente. IV. DISPOSITIVO. Recurso do réu não provido." (Apelação Cível nº 1090167-06.2024.8.26.0002, Relatora Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 28/07/2025)

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. CONDIÇÃO DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. Na petição inicial, numa análise abstrata, a autora identificou a pertinência subjetiva na descrição da fundamentação em que estabeleceu uma relação de responsabilidade do réu por falhas na prestação de serviços bancários e financeiros. Era o bastante para aplicação da teoria da asserção. Legitimidade passiva da ré reconhecida. CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE. GOLPE DO MOTOBOY. VIOLAÇÃO DE DADOS DO CONSUMIDOR QUE VIABILIZOU O GOLPE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO STJ. FALHA NO SETOR DE FRAUDE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. DANOS MORAIS. RECONHECIMENTO. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. Golpe do motoboy. Falha do serviço bancário. Vazamento de dados como nexa causal determinante para sucesso da fraude. Além disso, o perfil da transação mostrou-se manifestamente suspeito, diante do padrão de consumo da autora. Falha no serviço de segurança reconhecida. Fortuito interno caracterizado. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Responsabilidade do réu pelo fato do serviço. Inexigibilidade dos débitos. Restituição dos valores oriundos da transação impugnada. Retorno das partes ao estado anterior. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO." (Apelação Cível nº 1021604-88.2023.8.26.0003, de minha relatoria, julgado em 10/03/2025)

"VOTO Nº 42002 DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE CRÉDITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. Fraude bancária.

"Golpe do motoboy" ou "golpe do presente". Autor que recebeu motoboy e realizou pagamento de suposta taxa de entrega de presente. Compras de valores vultosos não reconhecidas lançadas no seu cartão de crédito. Aplicabilidade do CDC. Súmula 297 do STJ. Falha de segurança do serviço bancário, que permitiu transações fora do perfil do autor. Súmula 14 da Seção de Direito Privado deste Tribunal. Culpa exclusiva do consumidor e/ou de terceiro. Inocorrência. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Hipótese de culpa concorrente do consumidor e/ou de terceiro incapaz de afastar a responsabilidade civil do réu pelo fato do serviço. Exegese do art. 14, caput e § 3º, do CDC. Lançamentos inexigíveis. Dever de restituir os valores das transações espúrias. Sentença mantida no mérito. Correção monetária pela taxa Selic. Impossibilidade. Inaplicabilidade, contudo, da Tabela Prática deste E. Tribunal. Valor da condenação que deverá ser corrigido pelo IPCA. Art. 389, parágrafo único do Código Civil, com as alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024. Sentença reformada nesse ponto. Recurso provido em parte." (Apelação Cível nº 1130813-89.2023.8.26.0100, Relator Desembargador Tasso Duarte de Melo, julgado em 29/01/2025)

"APELAÇÃO CÍVEL - Ação de Indenização por Danos Materiais – Golpe do Motoboy - Sentença de procedência, com condenação do banco ao ressarcimento de R\$69.399,99 a título de reparação material – Insurgência deste último – Não acolhimento - Golpe sofrido pela apelada que é incontroverso nos autos – Gastos realizados por estelionatários, por meio de cartão de crédito, fugindo do perfil de consumo da apelada – Instituição financeira que, mesmo assim, não notou a fraude, tampouco agiu para coibi-la – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros não evidenciada - Responsabilidade objetiva pelo fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do C. STJ – Falha na prestação do serviço caracterizada – Instituição financeira que, portanto, deve arcar com o prejuízo em sua totalidade – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO." (Apelação Cível nº 1008749-56.2023.8.26.0010, Relatora Desembargadora TANIA AHUALLI, julgado em 24/10/2024)

Verificado, portanto, o fato do serviço (falha de segurança no serviço bancário que permitiu a atuação de fraudadores) como causa determinante para a ocorrência do prejuízo financeiro suportado pelos autores, deve a instituição financeira responder integralmente pelo dano, **independentemente de eventual culpa concorrente do consumidor e do fato de terceiro, por se tratar de fortuito interno, relacionado à atividade bancária.**

Concluindo-se, reconhece-se a responsabilidade dos réus pelo evento danoso, mantendo-se a r. sentença no tocante a declaração de nulidade dos contratos de empréstimos e compras questionados, bem como a determinação de restituição, de forma

simples, dos valores descontados da renda dos autores e dos valores das compras com o uso de cartão de crédito, assegurada a compensação com eventual saldo remanescente dos valores creditados e estornos realizados, a serem apurados em cumprimento de sentença.

3 – Dos danos morais

Reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização. Os consumidores experimentaram dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido.

Mesmo em Juízo, os réus insistiram numa versão (sem qualquer indício) de sua participação no evento danoso.

Salienta-se que os autores comunicaram o golpe sofrido no mesmo dia em que ocorreu, todavia, os réus não tomaram nenhuma providência a respeito, a fim de cessar o ilícito, o que resultou em transações indevidas ainda no dia seguinte ao delito.

Passo a examinar o valor da indenização.

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

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

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

Assim, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, fixo o valor da indenização no importe de R\$ 5.000,00 (dez mil reais) para cada autor, parâmetro admitido por esta Câmara em casos semelhantes, acrescido de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir do

comparecimento aos autos, 28/06/2021, fl. 85).

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.

A respeito do tema, confira-se precedente desta Câmara, exarado na Apelação Cível nº 1007490-86.2024.8.26.0011, Relator Desembargador Castro Figliolia, julgado em 02/07/2025, destacando-se a ementa:

"APELAÇÕES DE AMBOS OS LADOS – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NÃO CONCEDIDA. GOLPE DO MOTOBOY – relação de consumo – responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – autora que recebeu ligação de suposto funcionário do réu com a intenção de confirmar a realização de transação – orientação para entrega do cartão da conta para portador – uso discrepante da movimentação regular da autora que deveria levar ao bloqueio provisório do cartão – vazamento de dados do consumidor – falha na prestação de serviços do réu – condenação do réu na restituição dos valores que se impunha. DANO MORAL – OCORRÊNCIA – perturbação ao estado de espírito da autora que se mostrou ocorrida – situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral – indenização fixada em R\$ 5.000,00 e não no valor pleiteado pela autora (R\$ 10.000,00) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese – sentença reformada no ponto. Resultado: recurso da autora parcialmente provido – recurso do réu desprovido.

Concluindo-se, dou provimento ao recurso dos autores e nego provimento ao recurso do banco réu.

Prequestionamento

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

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

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, primeiro, NEGÓ PROVIMENTO ao recurso do banco réu.

E segundo, DOU PROVIMENTO ao recurso dos autores, para reformar a r. sentença, ampliar a procedência da ação e também condenar os réus ao pagamento de indenização dos danos morais, a cada autor, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) acrescido de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir do comparecimento aos autos, 28/06/2021, fl. 85).

Altera-se a distribuição das verbas sucumbenciais, considerando-se a fase recursal. Diante da sucumbência quase integral dos réus, além de suportarem as custas judiciais e despesas do processo, pagarão os honorários do advogado dos autores, que fixo em 15% do valor integral do proveito econômico (somatória dos seguintes itens: (a) valores da declaração de inexigibilidade, indicado no item "I" do dispositivo da sentença, fl. 578, esse atualizado desde o ajuizamento e (b) indenização dos danos materiais, excluída aquela parte da inexigibilidade para não haver duplicidade, e danos morais, ambos acrescidos de juros de mora e correção monetária).

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

Alexandre David Malfatti
Relator