



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000147092**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031908-70.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que são apelantes MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA e ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, são apelados CLÍNICA MÉDICA SARTORI LTDA e CAROLINA SPECIAN SARTORI.

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

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

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**ALEXANDRE DAVID MALFATTI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1031908-70.2024.8.26.0114**

**APELANTES: ITAÚ UNIBANCO S.A. E MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA**

**APELADOS: CAROLINA SPECIAN SARTORI E CLÍNICA MÉDICA SARTORI LTDA**

**ORIGEM: 4ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE CAMPINAS**

**VOTO Nº 18901**

**AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES DOS RÉUS IMPROVIDAS.**

**CERCEAMENTO DE DEFESA. PROVAS NECESSÁRIAS INSERIDAS NO PROCESSO. REJEIÇÃO.** *Como salientado em precedentes deste Tribunal de Justiça, o juiz é o destinatário das provas e cabe a ele a condução do processo. Nesta linha, cumpre a ele indeferir a produção das provas desnecessárias inclusive, em homenagem ao postulado constitucional da duração razoável do processo. Alegação rejeitada.*

**INTERVENÇÃO DE TERCEIROS. DENUNCIÇÃO À LIDE. NÃO CABIMENTO.** *Ação em que se discute a responsabilidade da instituição financeira por operações bancárias efetuadas mediante fraude. Desnecessidade da participação dos beneficiários das transações para garantir a eficácia da decisão. Eventual direito de regresso do réu em face de terceiros deverá ser pleiteado por intermédio de processo autônomo. Alegação rejeitada.*

**CONSUMIDOR. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DOS CORRÉUS MERCADO PAGO E ITAÚ UNIBANCO RECONHECIDAS. MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS NAS CONTAS DAS AUTORAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS.** *Ação de indenização. Sentença de procedência. Recursos dos réus. Primeiro, reconhece-se a legitimidade passiva e a responsabilidade da instituição financeira ITAÚ UNIBANCO S.A. Restou evidente a legitimidade passiva do banco corréu. Autoras descreveram fundamentação que estabeleceu uma relação de responsabilidade da instituição financeira ré por falhas na prestação de serviços bancários, cada qual no âmbito de suas atividades. Fato do serviço. Situação em que as autoras foram*

*vitimas de fraude. Autoras contatadas por terceiros que, se passando por funcionário do réu, obtiveram êxito em conduzir o pagamento de 10 boletos para conta de terceiros. A causa (eficiente e imediata) do evento danoso localizou-se na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos dados das autoras e realizarem o golpe. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. **Segundo, reconhece-se a responsabilidade da instituição de pagamentos corré Mercado pago.** Serviço defeituoso e que serviu denexo causal para sucesso da fraude com consumação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de conta por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das contas correntes, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. **E terceiro, determina-se o retorno das partes ao estado anterior.** Diante do reconhecimento da responsabilidade dos réus no evento danoso, de rigor a devolução dos valores dos boletos realizados. **Ação julgada procedente.***

#### **SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.**

Vistos.

Tratam-se de recursos de apelação interpostos por **ITAÚ UNIBANCO S.A. E MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA**, no âmbito da ação de indenização movida por **CAROLINA SPECIAN SARTORI E CLÍNICA MÉDICA SARTORI LTDA**.

A r. sentença (fls. 371/377) julgou **procedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, uma vez que as provas documentais existentes nos autos são suficientes para o deslinde da controvérsia, sendo desnecessária a produção de outras provas. A preliminar ventilada se confunde com o mérito e será oportunamente enfrentada. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade das instituições financeiras por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias é objetiva, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. No caso em tela, a autora Carolina Specian Sartori foi vítima do "golpe da falsa central de atendimento", no qual um fraudador, passando-se por funcionário do banco Itaú, a induziu a realizar o pagamento de diversos boletos bancários. Alega a parte autora que o golpista detinha informações detalhadas sobre suas contas e movimentações recentes, o que lhe conferiu credibilidade. A requerida ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A. sustenta a culpa exclusiva da vítima, argumentando que as transações foram autenticadas mediante senha e token. No entanto, a sofisticação da fraude, que envolve o conhecimento prévio de dados sigilosos do consumidor, afasta a tese de culpa exclusiva da vítima. A falha no dever de segurança da instituição financeira é evidente, pois permitiu que informações confidenciais de sua cliente fossem acessadas por terceiros, viabilizando o golpe. As instituições financeiras têm o dever de implementar sistemas de segurança robustos, capazes de

*identificar e bloquear transações que fujam manifestamente do perfil do consumidor. No presente caso, a realização de dez pagamentos de boletos em sequência, em valores elevados e para diversos beneficiários desconhecidos, em um curto intervalo de tempo (fls. 60/69), caracteriza uma sucessão de operações atípicas que deveriam ter acionado os mecanismos de segurança do banco. A omissão da instituição em adotar medidas preventivas configura falha na prestação do serviço, ensejando o dever de indenizar. (...) Quanto à corré MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., sua responsabilidade solidária também se impõe. Na qualidade de instituição recebedora dos valores provenientes da fraude, a empresa tem o dever de adotar mecanismos de segurança para coibir a abertura e a utilização de contas para a prática de ilícitos. A requerida Mercado Pago, em sua contestação (fls. 258/269), limitou-se a alegar a culpa exclusiva da vítima, sem demonstrar que adotou as cautelas necessárias na abertura das contas que receberam os valores fraudulentos. A abertura de contas por estelionatários para o recebimento de valores ilícitos evidencia a fragilidade dos sistemas de segurança da instituição, que falha no seu dever de "conhecer o seu cliente" (know your client), concorrendo para o sucesso da fraude. Trata-se de fortuito interno, inerente ao risco da atividade. (...) Dessa forma, ambas as instituições financeiras rés falharam em seus deveres de segurança, seja o banco emissor ao não detectar as transações atípicas, seja a instituição de pagamento ao permitir a utilização de sua plataforma para a prática de crimes. A responsabilidade, portanto, é solidária. O prejuízo material sofrido pelas autoras está devidamente comprovado pelos comprovantes de pagamento de fls. 60/69, totalizando o montante de R\$ 63.280,99 (sessenta e três mil, duzentos e oitenta reais e noventa e nove centavos), que deverá ser restituído solidariamente pelas rés. A desistência do pedido de danos morais foi homologada com o recebimento do aditamento à inicial (fl. 239), pelo que se dispensam maiores digressões. Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a pretensão autoral deduzida por CAROLINA SPECIAN SARTORI e CLÍNICA MÉDICA SARTORI LTDA em face de ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A. e MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, e EXTINTO o feito, com resolução de mérito, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para o fim de CONDENAR as rés, solidariamente, a restituírem às autoras a quantia de R\$ 63.280,99 (sessenta e três mil, duzentos e oitenta reais e noventa e nove centavos), com correção monetária a contar de cada desembolso e juros de mora a partir da citação. Até 29 de agosto de 2024, a correção monetária observará a tabela prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês. A partir de 30 de agosto de 2024 e até o pagamento, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei nº 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN nº 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, § 3º, do CC). Em razão da sucumbência, condeno as rés, solidariamente, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil."*

Os embargos de declaração (fls. 379/387), terminaram rejeitados (fls. 415/416).

O corréu **MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA** interpôs **recurso de apelação** (fls. 389/397). Em síntese, sustentou a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, bem como a ausência de falha na prestação do serviço pelo corréu. Ao final, requereu a improcedência da ação.

O corréu **ITAÚ UNIBANCO S.A.** também interpôs **recurso de apelação** (fls. 420/444). Inicialmente, sustentou sua ilegitimidade

passiva, a existência de denunciação da lide e a ocorrência de cerceamento de defesa (depoimento pessoal da autora). No mérito, articulou os seguintes fundamentos: (a) ausência de provas de vazamento de dados, (b) transações que estavam dentro do perfil do cliente, (c) culpa exclusiva da vítima e de terceiro, (d) ausência de falha na prestação do serviço pelo corréu, (e) regularidade das transações e (f) inexistência de danos materiais. Ao final, requereu a improcedência da ação.

As autoras ofertaram **contrarrazões** (fls. 410/414 e 450/455).

### **É O RELATÓRIO.**

Recursos formalmente em ordem, devidamente processados, tempestivos e com o devido recolhimento do preparo (fls. 398/399 e 445/446).

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

PASSO A ANALISAR OS RECURSOS.

### **1. CERCEAMENTO DE DEFESA**

Afasto a alegação de cerceamento de defesa. Como salientado em precedente desta Turma Julgadora, *"o juiz é o destinatário das provas e cabe a ele a condução do processo. Nesta linha, cumpre a ele indeferir a produção das provas desnecessárias inclusive, em homenagem ao postulado constitucional da duração razoável do processo"* (Apelação Cível nº Apelação Cível nº 1042159- 95.2019.8.26.0576, relator o Desembargador CASTRO FIGLIOLIA, julgado em 05/03/2021).

Assim, colhe-se precedente do Superior Tribunal de Justiça, REsp. nº 879.677/DF, Relator o Ministro Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, julgado em 11/10/2011, destacando-se:

*“No sistema de persuasão racional adotado pelo Código de Processo Civil nos arts. 130 e 131, em regra, não cabe compelir o magistrado a autorizar a produção dessa ou daquela prova, se por outros meios estiver convencido da verdade dos fatos, tendo em vista que o juiz é o destinatário final da prova, a quem cabe a análise da conveniência e necessidade da sua produção.”*

É justamente a hipótese dos autos, porque desnecessária a dilação probatória. As alegações controvertidas terminaram devidamente esclarecidas pela prova documental. A decisão prescindia do depoimento pessoal da autora.

Oportuno registrar que o direito à produção de provas exige os seguintes requisitos, cumulativamente: (a) pertinência dos fatos que se pretende demonstrar ao processo, (b) controvérsia entre as partes sobre os fatos e (c) relevância dos fatos para solução do mérito. E não se deve olvidar que compete ao magistrado velar pela duração razoável do processo (CPC 139, II), atendendo inclusive à garantia constitucional prevista expressamente, no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição.

No caso concreto, há provas suficientes nos autos para a análise da questão meritória, de forma que o depoimento pessoal da autor pretendido se mostrava dispensável.

**Concluindo-se, rejeito o pedido de anulação da r. sentença com a reabertura de instrução probatória.**

## **2. DENUNCIAÇÃO DA LIDE**

O banco réu solicitou a denúncia da lide aos beneficiários das operações bancárias impugnadas com fundamento, no artigo 125, inciso II, do Código de Processo Civil.

De acordo com o art. 114, do NCPC, *“O litisconsórcio será necessário por disposição de lei ou quando, pela natureza da relação jurídica controvertida, a eficácia da sentença depender da citação de todos que devam ser litisconsortes”.*

E discute-se a existência ou não de responsabilidade da instituição financeira por operação bancária efetuada mediante fraude perpetrada por terceiros, não havendo mesmo viabilidade jurídica e nem necessidade de participação dos beneficiários das transações para garantir a eficácia da decisão.

A inclusão à lide dos beneficiários da transação levaria à

ampla discussão paralela entre o réu e os denunciados, relativamente à responsabilidade deste no episódio, com prejuízo ao normal andamento do feito, em detrimento, ainda, do exame do direito invocado pela autora.

Ademais, é entendimento dominante nos tribunais e na doutrina que a intervenção de terceiro, em regra, não é cabível nos processos em que se discute relação de consumo, nos termos do art. 88 do Código de Defesa do Consumidor.

Ora, se o banco localizou aqueles supostos terceiros fraudadores ou beneficiados pela fraude, bastaria adotar as medidas para apuração dos fatos, nas esferas civil e criminal. Eventual direito de regresso do réu em face de terceiro deverá ser pleiteado por intermédio de processo autônomo.

**Concluindo-se, rejeito a preliminar de necessidade de formação de litisconsórcio passivo necessário com os beneficiários das operações impugnadas ou mesmo de denúncia da lide.**

### **3. RESPONSABILIDADE DOS RÉUS – DEFEITO DO SERVIÇO**

Constou da petição inicial, em síntese, que as autoras, em 18 de abril de 2024, foram vítimas de estelionato. Relataram que, a autora pessoa física, após ter seu cartão e aplicativo bloqueados por saldo insuficiente, dirigiu-se à agência do Banco Itaú, onde recebeu orientação para redefinir suas senhas. Aduziram que, minutos após deixar a agência, recebeu ligação de um indivíduo que se apresentou como superintendente da Central de Segurança do banco, o qual informou sobre suposta clonagem em suas contas. Induzida ao erro, a autora realizou o pagamento de 10 (dez) boletos fraudulentos, que totalizaram R\$ 63.280,99 (sessenta e três mil, duzentos e oitenta reais e noventa e nove centavos), mediante utilização de suas contas pessoa física e jurídica. Afirmaram que tais transações eram completamente atípicas ao seu perfil de consumo. Noticiaram que registraram boletim de ocorrência e apresentaram contestações às instituições financeiras, mas sem êxito na restituição dos valores. Em razão disso, pleitearam a condenação solidária dos réus à devolução do montante subtraído, bem como ao pagamento de indenização por danos morais.

O réu MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. apresentou contestação (fls. 258/269), arguindo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou inexistir falha na prestação dos serviços, bem como a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, além da ausência de nexo de causalidade e da não comprovação

dos danos morais alegados.

Por sua vez, o réu ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A. apresentou contestação (fls. 301/320), afirmando, em síntese, que não possui responsabilidade pelos fatos narrados, pois as transações foram validadas mediante uso de senha pessoal e token pela própria autora. Alegou, igualmente, culpa exclusiva da vítima e inexistência de qualquer vazamento de dados por parte da instituição financeira. Pugnou pela improcedência da demanda.

### **Passo a apreciar os pontos controvertidos e a instrução processual.**

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

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

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

Pois bem.

### **3.1. Responsabilidade do corréu ITAÚ UNIBANCO S.A.**

**Inicialmente, restou evidente a legitimidade passiva do banco corréu.** Na petição inicial, a autora descreveu fundamentação que estabeleceu uma relação de responsabilidade da instituição financeira ré por falhas na prestação de serviços bancários, cada qual no âmbito de suas atividades. Identificou uma relação jurídica controvertida com formulação de pedido (lógico e adequado) de indenização.

Era o bastante para aplicação da teoria da asserção e reconhecimento da presença daquela condição da ação. Evidente a discussão sobre a responsabilidade do banco réu diz respeito ao próprio mérito da ação.

**Superado esse ponto, a questão trazida pelas autoras se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos seus dados, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.**

**Dois fatos funcionaram como causas adequadas, eficientes e diretas para o evento danoso.**

**Primeiro, o acesso de terceiros aos dados das autoras, de modo a obterem êxito em se passarem por funcionários da instituição financeira e perpetrarem o golpe, que resultou no pagamento de 10 boletos.**

Neste caso concreto, a partir dos elementos probatórios, verificou-se uma violação de dados no âmbito da instituição financeira.

Aliás, multiplicam-se os processos em que os fraudadores iniciam o golpe, a partir do acesso aos dados do consumidor. Esse acesso ocorre no âmbito interno das instituições financeiras pelo acesso às centrais de atendimento. **Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal.**

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

**Incidiam ainda 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."*

**E segundo, o caso revelou-se peculiar. Verificou-se um atendimento ineficiente da parte ré diante das particularidades do caso.**

Conforme narrado na inicial, após perceber as operações indevida em sua conta, as autoras entraram em contato com o réu, quando receberam informações de que os valores já haviam sido compensados para a conta de destino e não havia saldo para devolução (fls. 86/87), o que não fora feito e sequer explicado pela parte ré.

**Além disso, a parte ré nem esclareceu com detalhes a narrativa da autora. Sequer trouxe informações a respeito do atendimento recebido pela apelante que culminou na fraude.**

**E não bastava a simples alegação de que as operações foram realizadas com o fornecimento de dados da consumidora.** Na linha do que informou a autora, o fraudador, ao se passar por atendente, já possuía todos os seus dados, **especialmente as bancárias**, que não são informações "públicas", e apenas pleiteou a sua confirmação. Assim, competia ao réu a prova da efetiva e direta participação do consumidor para cessão deliberada daquela senha. Isto é, era ônus do banco demonstrar a conduta culposa ou dolosa do consumidor.

**A posição da Turma julgadora sobre a culpa (causa) concorrente afina-se com precedentes do Superior Tribunal de Justiça, destacando-se o RECURSO ESPECIAL Nº 2220333 – DF, relator o Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 08/10/2025 e com a seguinte ementa:**

**"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTETÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO.**

1. *A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário.*
  2. *Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.*
  3. **A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.**
  4. *A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos.*
  5. *A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.*
- 6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos.**
7. *Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil. Súmula nº 98/STJ.*
  8. *Recurso especial provido."*

Sobre o tema, confira-se ainda o precedente do C. Superior Tribunal de Justiça sobre o tema, quando da apreciação do AgInt no Agravo em Recurso Especial nº 2201401-RJ, Terceira Turma, relator o Ministro MARCO AURELIO BELLIZZE, julgado em 29/05//2023, cuja ementa a seguir se destaca:

**“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DO MOTOBOY”. USO DE CARTÃO E SENHA. MOVIMENTAÇÕES**

*ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. CONFRONTO DA GRAVIDADE DAS CULPAS. CONSUMIDORAS IDOSAS HIPERVULNERÁVEIS. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. **Malgrado os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** 2. *Ademais, consoante destacado pela Ministra Nancy Andrighi no julgamento do REsp 1.995.458/SP, tratando-se de consumidor idoso, "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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável".* 3. *Situação concreta em que foi constatada a falha da instituição financeira que não se cercou dos cuidados necessários para evitar as consequências funestas dos atos criminosos em conta-corrente de idosas, mormente diante das evidentes movimentações bancárias absolutamente atípicas, em curto espaço de tempo.* 4. *Agravo interno desprovido."**

**Logo, não se pode atribuir à consumidora o prejuízo decorrente da falta de cautela e do descumprimento dos deveres pela ré. Não há que se falar em culpa exclusiva ou concorrente da vítima.**

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.

**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.**

**Insista-se que as autoras levaram ao conhecimento de ambos os réus a notícia de operações fraudulentas (fato incontroverso), assim que teve ciência das transferências não reconhecidas, todavia nenhum dos réus procedeu de maneira eficiente (fls. 86/87 e 96/97).**

**Note-se que a instituição financeira ré, embora tenha sido alertada da fraude, não realizou o bloqueio da transferência a tempo.**

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

**Ademais, o banco réu falhou na execução do MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO.**

O réu deixou de implementar de modo eficiente o procedimento do Mecanismo Especial de Devolução (art. 41-B e seguintes c/c art. 78-F/78-J, Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020).

O artigo 41-D, parágrafo único, da Resolução BCB nº 1/20 regulamenta que a solicitação de múltiplos bloqueios na conta do recebedor pelo período de 90 (noventa) dias contados a partir da transação original, nos seguintes termos:

*"Art. 41-D. As devoluções de que trata o inciso II do art. 41-C, quando decorrentes de fundada suspeita de fraude:*

*(...)*

*II - implicarão o bloqueio imediato, na conta transacional do usuário recebedor, dos valores cuja devolução é solicitada, ou, sendo menor, do valor correspondente ao saldo nela disponível.*

*(...)*

**§ 2º Caso a conta transacional do usuário recebedor da transação Pix com fundada suspeita de fraude não tenha sido encerrada, o participante deverá realizar múltiplos bloqueios ou devoluções parciais do valor correspondente ao saldo nela disponível, sempre que recursos forem nela creditados e:**

*I - a solicitação de devolução tiver sido rejeitada por ausência de saldo na conta transacional; ou*

*II - a devolução ocorrer em valor inferior ao da transação original. <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormaativo?tipo=ResoluçãoeBCB&numero=403>*

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

*I - o valor total da transação objeto da solicitação de devolução;  
ou*

*II - noventa dias, contados a partir da data da transação original."*

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

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

**Em situação semelhante, esta Turma julgadora também responsabilizou a instituição financeira, conforme se verificou no julgamento da Apelação Cível nº 1000018-93.2023.8.26.0229, de minha relatoria, julgado em 27/05/2024, destacando-se a ementa:**

*"AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. RECURSO ADESIVO DA AUTORA IMPROVIDO. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". DANOS MATERIAIS MANTIDOS. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. VALOR DA INDENIZAÇÃO MANTIDO. Ação declaratória julgada parcialmente procedente. Recursos das partes. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços pelo réu. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. Falha também na parte interna da central de atendimento. O golpe somente ocorreu porque a autora buscou contato com o telefone disponibilizado pela própria ré. O caso revelou-se peculiar no ponto que o falsário não informou um número telefônico falso para a vítima. Criou-se um cenário de segurança ao consumidor, pois entraria em contato direto com a central de atendimento, sem redirecionamento. Esse fato deu início à fraude – nexos. Caracterização de fato do serviço. Transação que se mostrou suspeita, notadamente pelo elevado valor. Perfil notoriamente desviado. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, reconhece-se a existência de danos materiais. Diante da responsabilidade do banco réu no evento danoso, de rigor a restituição dos valores debitados indevidamente da conta da autora, na forma simples (R\$ 5.452,00) e dos valores descontados indevidamente do seguro-desemprego da autora (R\$ 6.277,00). E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. O consumidor experimentou*

*dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPROVIDOS."*

**Concluindo-se, reconheço a responsabilidade da instituição financeira ré pelo evento danoso sem cogitar culpa concorrente a redução explicitada em primeiro grau.**

**Concluindo-se, reconheço a responsabilidade do ITAÚ UNIBANCO S.A. pelo evento danoso.**

### ***3.2. Responsabilidade do corréu Mercado Pago***

**O corréu falhou na abertura das contas corrente destinatárias, negligenciando na conferência da documentação e na observação da manutenção delas. Isso permitiu aos fraudadores que pudessem concretizar seu golpe, recebendo o produto do crime praticado.**

Na verdade, o exame da responsabilidade da instituição financeira envolvia sua atividade de abertura da conta corrente aos estelionatários, elemento fundamental para o sucesso daquele evento danoso, bem como o desenrolar da situação após a ocorrência do golpe.

**Essa conta corrente serviu como ferramenta essencial ao sucesso do golpe e de toda empreitada criminosa. Identificou-se na conduta da corré também uma causa eficiente e imediata (concausa).**

Nesse momento de abertura da conta corrente, a instituição financeira corré não agiu com a diligência necessária. Aliás, houve uma negligência manifesta.

E, nessa ordem de ideias, **cabia ao banco corréu a demonstração do cumprimento de todas as cautelas para abertura das contas correntes com exigências do BACEN.**

**Entretanto, sequer se dispôs a juntar documentos dos titulares das contas.** Ou seja, sequer se sabe se os beneficiários de fato existem ou se houve o uso indevido de seus documentos.

Além disso, restou evidente a falha na prestação de serviços da instituição de pagamentos em não adotar medidas eficazes para evitar fraudes e danos, possibilitando o cadastro de terceiros estelionatários, com a utilização das contas para a prática de crime que culminou na transferência de valor para as referidas contas.

Os fraudadores só lograram êxito na empreitada criminosa, porque, além de convencer e induzir a autora em erro, também encontraram na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas correntes da instituição financeira ré um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.

**A abertura de contas correntes pelas instituições financeiras e a fiscalização das movimentações receberam as seguintes disciplinas pelo Banco Central do Brasil, destacando-se as partes pertinentes:**

**(i) artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, *in verbis*:**

***"Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.***

***Art. 4º O contrato de prestação de serviços de conta de depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre:***

***I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º;***

***II - (...);***

***III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta; "***

**(ii) Art. 4º, da Circular nº 3.680/2013 (que posteriormente terminou revogada, a partir de 1º/03/2022 pela Resolução BCB nº**

**96/2021), com uma série de exigências de segurança para as empresas de meios de pagamento:**

*"Art. 4º As instituições de pagamento mencionadas no art. 1º devem identificar o usuário final titular da conta de pagamento.*

*(...)*

*§ 3º É vedada a identificação do usuário final da conta de pagamento utilizando nome abreviado ou de qualquer forma alterado.*

*§ 4º As instituições de pagamento mencionadas no art. 1º devem manter atualizadas as informações cadastrais requeridas, por meio de **testes de verificação**, com periodicidade máxima de um ano, **que assegurem a adequação dos dados cadastrais de seus clientes.**"*

**(iii) em relação ao cadastro de clientes, os artigos 6-A e 6-B da Circular nº 3.680/2013 possuíam a seguinte redação:**

*"Art. 6º-A As instituições de pagamento devem adotar **procedimentos e controles que permitam confirmar as informações de identificação exigidas, podendo, entre outros, confrontar as informações fornecidas pelos usuários finais com informações disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.** (Incluído pela Circular nº 3.727, de 6/11/2014.)*

*Art. 6º-A (Revogado, a partir de 1º/10/2020, pela Circular nº 3.978, de 23/1/2020.)*

*Art. 6º-B As instituições de pagamento devem:*

*I - implementar sistemas de gerenciamento de risco voltados à prevenção da lavagem de dinheiro e ao combate ao financiamento ao terrorismo que permitam a identificação e a avaliação desse risco; e*

*II - promover medidas de mitigação proporcionais aos riscos identificados, inclusive para fins do disposto no art. 10 da Circular nº 3.461, de 24 de julho de 2009. (Artigo 6º-B incluído pela Circular nº 3.727, de 6/11/2014.)*

*Art. 6º-B (Revogado, a partir de 1º/10/2020, pela Circular nº 3.978, de 23/1/2020.)"*

**(iv) Circular nº 3.978, de 23/01/2020, que indicava procedimentos e deveres de segurança:**

*"Art. 16. As instituições referidas no art. 1º devem adotar*

*procedimentos de identificação que permitam verificar e validar a identidade do cliente.*

*§ 1º Os procedimentos referidos no caput devem incluir a obtenção, a verificação e a validação da autenticidade de informações de identificação do cliente, inclusive, se necessário, mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público e privado.*

*§ 2º No processo de identificação do cliente devem ser coletados, no mínimo:*

*I - o nome completo, o endereço residencial e o número de registro no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), no caso de pessoa natural;*

*(...)*

***Art. 17. As informações referidas no art. 16 devem ser mantidas atualizadas.***

*Art. 18. As instituições mencionadas no art. 1º devem adotar procedimentos que permitam qualificar seus clientes por meio da coleta, verificação e validação de informações, compatíveis com o perfil de risco do cliente e com a natureza da relação de negócio.*

*§ 1º Os procedimentos de qualificação referidos no caput devem incluir a coleta de informações que permitam avaliar a capacidade financeira do cliente, incluindo a renda, no caso de pessoa natural, ou o faturamento, no caso de pessoa jurídica. (vigente até 01/09/2021)*

*§ 1º Os procedimentos de qualificação referidos no caput devem incluir a coleta de informações que permitam: (Redação dada, a partir de 1º/9/2021, pela Resolução BCB nº 119, de 27/7/2021.)*

*I - identificar o local de residência, no caso de pessoa natural; (Incluído, a partir de 1º/9/2021, pela Resolução BCB nº 119, de 27/7/2021.)"*

**(v) Circular nº 3.681/2013 disciplinou o risco operacional das instituições financeiras:**

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

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

*a) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis*

*relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento;*

*b) **falhas na identificação e autenticação do usuário final;***

*c) falhas na autorização das transações de pagamento;*

*d) fraudes internas(...)"*

**Evidentemente, não se está a dizer que as autoras não foram enganada pelo golpe. Porém, ela não agiu como causadora determinante para o seu sucesso. O dinheiro só foi apropriado pelos fraudadores, porque, insista-se, haviam logrado êxito em abrir contas corrente na instituição de pagamento ré. Essa a causa determinante para o sucesso do golpe.**

Pode-se afirmar, contudo, numa realidade cada vez mais conhecida de multiplicidade – verdadeira progressão geométrica de possibilidades – de fraudes, que **ninguém melhor do que as instituições financeiras para destinarem investimentos ao combate às fraudes.**

A questão não se exaure na atribuição ao consumidor uma atenção redobrada com contatos por telefone, *Whatsapp*, redes sociais, etc., de modo a torná-lo cada vez mais preparado para não se deixar levar pelos golpes de estelionatários inescrupulosos. Daí não basta uma publicidade abundante das instituições financeiras. Ela auxilia, mas serve de exclusão sua responsabilidade nos eventos danosos.

A identificação do nexa causal eficiente para realização dos golpes continua, diante daquele quadro múltiplo e cada vez mais sofisticado, a impor a indagação sobre de quem é a obrigação pela segurança do sistema bancário. E isso, com o devido respeito, conduz à atividade do fornecedor: instituição financeira.

A falha da instituição ré foi decisiva e, mais relevante, porque se deu num campo profissional e habituado às ações dos fraudadores. Como admitir a insuficiência de medidas de segurança incapazes de detectar falhas no reconhecimento facial, a autenticidade dos endereços e a interferência externa na movimentação indevida de uma conta corrente?

**A fraude só foi bem-sucedida, porque os fraudadores lograram abrir (cadastrar) conta na instituição ré sem que essa cumprisse as normas do Banco Central do Brasil. Esse o fortuito interno reconhecido.**

**A situação assemelha-se àquela em que o falsário abre uma conta corrente em nome da própria vítima. Aqui, o criminoso vale-se da fragilidade do sistema de abertura de conta corrente para, em nome de uma pessoa real ou fictícia, ter um destino para o produto dos golpes aplicados contra as vítimas (PIX, TED, DOC e outras transferências).**

**Mesmo com novos contornos, não há razão para que a instituição financeira em situações como essa também não seja responsabilizada. Pode-se afirmar que não haveria sucesso no golpe contra a autora se não existissem as diversas correntes fraudulentas, estabelecendo-se nexos causais suficientes.**

**E, naquele panorama normativo, verificou-se que cabia à instituição financeira ré exigir de seus clientes para abertura das contas correntes documentos para aferição da autenticidade, em especial identidade e comprovante de endereço. A ré não provou o cumprimento das regras do BACEN e deu margem ao sucesso da fraude, insista-se.**

Sobre a abertura de conta corrente fraudulenta e a responsabilidade das instituições financeiras, confirmam-se precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça, com destaque às partes pertinentes das ementas e fundamentos:

*"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA DE CONTAS CORRENTES SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. RESSARCIMENTO DEVIDO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré. Fato do serviço. Golpe do Whatsapp com remessa de diversos PIX. Serviço bancário defeituoso e que serviu de nexo causal para sucesso da fraude com efetivação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de diversas contas por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição financeira ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das contas correntes, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Além disso, as transferências foram efetivadas via PIX trouxeram para as instituições financeiras*

*obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Segundo, determina-se a devolução das quantias transferidas pela autora. Diante da falha e responsabilidade da instituição financeira ré no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentadas pela autora no importe de R\$ 23.369,62. E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação. Os danos morais também decorrem da situação de intensa aflição da autora para a solução do problema. Entretanto, mesmo em juízo, a ré insistiu na ausência de responsabilidade pelo ocorrido. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária). Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (Apelação Cível 1004242-28.2023.8.26.0115, 12ª Câmara de Direito Privado, de minha relatoria, julgado em 27/05/2024)*

*"DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANOS MATERIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. I. Caso em exame Apelação do réu BANCO ORIGINAL contra sentença que determinou a restituição de R\$ 12.382,98 à autora, indeferindo o pedido de danos morais e condenando as partes ao pagamento de custas e honorários. II. Questão em discussão 2. Discute-se a ilegitimidade passiva do banco e a responsabilidade por danos decorrentes de fraude. III. Razões de decidir 3. Preliminar de ilegitimidade rejeitada, pois já analisada. 4. O banco é responsável objetivamente pelos danos, pois não comprovou a regularidade da abertura da conta digital, configurando fortuito interno. 5. A jurisprudência confirma a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros, conforme a Súmula 479 do STJ. IV. Dispositivo e tese 6. Negado provimento ao recurso, mantendo a sentença que reconheceu a responsabilidade do banco e a condenação ao pagamento de valores à autora. 7. Honorários advocatícios majorados para 20% sobre o valor da condenação em favor do patrono da apelada." (Apelação Cível nº 1007807-23.2022.8.26.0248, 38ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador SPENCER ALMEIDA FERREIRA, julgado em 19/11/2024)*

*"Apelação – Ação de indenização – Parcial procedência – Consumidor – Fraude – Golpe – Anúncio de venda de veículo pela rede social "Facebook" – Pretendida responsabilização objetiva dos requeridos – Ausência de nexo de causalidade entre*

*a conduta do banco em que o autor mantém sua conta corrente (Nubank) com os danos por este sofridos – Instituição financeira detentora da conta corrente do beneficiário do crédito - Falha na prestação do serviço configurada - Fato do serviço - Abertura de conta corrente por estelionatários sem as devidas cautelas, o que viabilizou a concretização e sucesso do golpe via PIX – Mecanismo que trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança - Violação, ainda, do regulamento do PIX (arts. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações - Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ – Nexo causal reconhecido – Devolução da quantia transferida pelo autor - Indenização moral – Indícios de mero aborrecimento – Situação que não enseja dano moral indenizável – Constrangimento que não pode ser elevado à teoria de abalo moral – Recursos desprovidos – Decisão mantida." (Apelação Cível nº 1160252-48.2023.8.26.0100, 21ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador ADEMIR BENEDITO, julgado em 08/11/2024)*

*"APELAÇÃO. Ação indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. "Golpe do leilão falso". Transferência bancária realizada pelo requerente para aquisição de veículo arrematado em leilão eletrônico falso. Alegação de falha na prestação de serviços bancários. Nulidade da sentença por falta de fundamentação afastada. Banco requerido permitiu a abertura de conta por fraudador sem verificar a autenticidade de documentos, contribuindo para a consumação do estelionato. Ação anterior de produção antecipada de provas demonstrou que a conta da pessoa jurídica, utilizada no golpe, foi aberta de modo absolutamente irregular, sem qualquer documentação idônea, apenas com a foto de uma pessoa jovem sem identificação. Falha na prestação dos serviços bancários configurada. Ausência de demonstração de adoção de medidas de segurança para combater fraudes. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Devida a condenação do Banco ao pagamento de indenização por danos materiais. Sentença reformada. Recurso provido." (Apelação Cível nº 1147843-40.2023.8.26.0100, 21ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador REGIS RODRIGUES BONVICINO, julgado em 31/07/2024).*

**Assim, também reconheço a responsabilidade do corréu MERCADO PAGO no evento danoso.**

#### **4. DANOS MATERIAIS**

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

A fraude resultou no pagamento de 10 boletos no valor total de R\$ 63.280,99 (sessenta e três mil, duzentos e oitenta reais e noventa e nove centavos).

Em suma, mantém-se a restituição dos valores como determinado na r. sentença.

Concluindo-se, nego provimento aos recursos dos réus.

### **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, NEGO PROVIMENTO aos recursos dos réus e mantenho a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.**

Os réus suportarão integralmente aquelas verbas, também solidariamente, porque sucumbiram na totalidade dos pedidos.

Além de suportarem as custas judiciais e despesas do processo, ambas atualizadas, os réus pagarão, solidariamente, os honorários do advogado das autoras, que fixo em 15% no valor integral da condenação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os honorários de advogado naquele percentual atentaram-se à complexidade dos trabalhos, tempo do processo e proveito econômico, de modo a garantir a remuneração adequada do profissional.

**Alexandre David Malfatti**  
**Relator**