



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000124437

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035611-51.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante MOVART INDUSTRIA E COMERCIO LTDA – ME.

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 aos recursos. 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, 23 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE DAVID MALFATTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1035611-51.2024.8.26.0003

Apelante/Apelada: Movart Industria e Comercio Ltda - ME

Apelado/Apelante: Banco Bradesco S.A.

Origem: 3ª Vara Cível do Foro Regional III – Jabaquara

Voto nº 18809

AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. APELAÇÃO DA AUTORA IMPROVIDA.

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIAS DE VALORES E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" DANOS MORAIS RECONHECIDOS. *Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. **Primeiro, mantém-se a conclusão da existência do defeito na prestação dos serviços pelo réu. Falha 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. Ineficiência do réu no atendimento ofertado à autora. Ademais, as transferências via PIX trouxeram para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Sujeição dos bancos aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Fortuito interno. 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 do reconhecimento da responsabilidade do banco réu no evento danoso, de rigor a restituição dos valores debitados indevidamente da conta da autora no importe de R\$ 24.813,00 (vinte e quatro mil, oitocentos e treze reais) e das parcelas do contrato de empréstimo. E terceiro, rejeita-se o pedido de indenização por danos morais. Ausência de provas de efetivo prejuízo sofrido pela pessoa jurídica – como por exemplo, desgaste da imagem perante a clientela ou fornecedores. Pedido inicial limitou-se aos valores não devolvidos da conta da pessoa jurídica. Não inclusão do seu nome no banco de dados de proteção ao crédito. Ação julgada parcialmente procedente.*****

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. RECURSO DA AUTORA IMPROVIDO.

Vistos.

Tratam-se de recursos de apelação interpostos pela autora **Movart Industria e Comercio Ltda - ME** e pela instituição bancária ré **Banco Bradesco S.A.**, no âmbito da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais.

A r. sentença (fls. 232/234) julgou **parcialmente procedente** a ação com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) *Em relação ao sistema normativo aplicável na relação jurídica em questão, percebe-se que o caso trata claramente de relação consumerista, pois figura o fornecedor (instituição financeira) de um lado e, do outro, o consumidor (autor), nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC). No caso em tela, em relação aos valores cobrados do autor, deve haver inversão do ônus da prova, pois não há possibilidade de a parte autora provar qual negócio jurídico originou os débitos que ensejaram a cobrança. Por outro lado, a instituição financeira possuía plenas condições de demonstrar este fato, motivo pelo qual a hipótese em questão se subsume ao disposto no artigo 6º, inciso VIII, do CDC. Nesse contexto, deve ser ressaltado que a instituição requerida não apresentou prova categórica nos autos para comprovar a legitimidade dos valores cobrados da parte autora. Outrossim, não se pode olvidar que a responsabilidade dos fornecedores nas relações de consumo deve ser objetiva, não havendo dúvidas de que os fornecedores devem adotar todas as medidas de segurança para que não haja fraude nas prestações de seus serviços. Estes mecanismos de segurança consistem em dever do fornecedor, qualificados como risco interno do negócio, passível de imputação de responsabilidade, sem romper o nexo causal. Corrobora este entendimento, o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça na Súmula 479 ("As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"). Com efeito, fica evidente que a instituição financeira poderia ter verificado, como costumeiramente ocorre, a efetivação de transações atípicas por seu cliente, mediante ligação telefônica. Todavia, tal procedimento de segurança não ocorreu. Por isso, faz jus a parte autora à devolução dos valores transferidos indevidamente de sua conta. Salienta-se que tal devolução deve ocorrer de forma simples, eis que não aplicável ao presente caso o disposto no artigo 42, parágrafo único, do CDC. Cumpre salientar que as transferências não reconhecidas pela parte autora somam a quantia de R\$44.813,99, contudo, deve ser levado em consideração que o valor recebido através de empréstimo, no importe de R\$20.000,00, foi utilizado para pagamento de parte das transferências. Quanto ao contrato de empréstimo, ressalta-se que a parte ré sequer juntou aos autos cópia do contrato em questão, devidamente assinado pela parte autora. Assim, deve ser declarada a inexistência do contrato de empréstimo firmado em 22/11/2024, no valor de R\$20.000,00, com o retorno das partes ao status quo ante. Neste contexto, considerando que o valor debitado da conta da parte autora ultrapassa o valor do empréstimo declarado inexistente, faz jus a parte autora à indenização pelo valor equivalente à diferença entre as quantias debitadas e o crédito decorrente do empréstimo, no importe de R\$24.813,00. Ademais, de rigor a devolução das parcelas referentes a tal contrato de empréstimo já debitadas da conta bancária da parte autora. Por fim, quanto aos danos morais, não se constata qualquer violação ao direito da personalidade da parte autora para justificar a condenação em dano extrapatrimonial, tendo em vista que os danos sofridos pela parte autora se restringem à esfera patrimonial. Ante o exposto, julgo parcialmente procedente o pedido da parte autora, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC, para declarar a inexistência do contrato de empréstimo firmado em 22/11/2024, bem como condenar a parte ré à devolução de R\$24.813,00 e das parcelas do contrato de empréstimo debitadas da conta da parte autora, corrigidos desde a data do desembolso e com juros legais a partir da citação. No que tange à correção monetária, serão aplicados os índices previstos na Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, considerada a aplicação do*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

IPCA a partir de 30/08/2024, conforme artigo 389, parágrafo único, do Código Civil. No mais, serão aplicados os juros de mora de 1% ao mês e, a partir de 30/08/2024, pela taxa Selic menos a atualização monetária, nos termos do artigo 406, parágrafo 1º, do Código Civil. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais. Condeno a parte ré ao pagamento de honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o proveito econômico. Condeno a parte autora ao pagamento de honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor do pedido julgado improcedente (R\$10.000,00)."

Os embargos de declaração (fls. 238/240), terminaram rejeitados (fl. 241).

O banco réu ofertou **recurso de apelação** (fls. 244/271). Em síntese, articulou os seguintes fundamentos: (a) inexistência de vazamento de dados, (b) existência de culpa exclusiva da autora e de terceiros, (c) existência de culpa concorrente. No mais, alegou a regularidade das transações e a inexistência de danos materiais. Ao final, deduziu pedido de reforma da r. sentença para sua improcedência.

A autora também ofertou **recurso de apelação** (fls. 275/284). Inicialmente, afirmou que houve erro material no cálculo da restituição. No mérito, sustentou a existência de danos morais passíveis de reparação. Ao final, pleiteou a reforma da r. sentença para que a ação fosse julgada totalmente procedente.

Houve a apresentação de **contrarrazões** (fls. 290/296).

É O RELATÓRIO.

Recursos formalmente em ordem, devidamente processados e tempestivos. O banco réu efetuou o recolhimento do preparo (fls. 272/273).

Verifico que a autora deixou, sem qualquer motivo, de recolher o preparo recursal.

Sendo assim, no prazo de cinco dias a contar da publicação deste acórdão, deverá recolher o preparo devido, EM DOBRO, nos termos do art. 1.007 do Código de Processo Civil, sob pena de inscrição de seu nome na dívida ativa do Estado.

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.

1. Responsabilidade da ré no evento danoso

Na petição inicial, a parte autora afirma que, em 22/11/2024, sua funcionária recebeu uma ligação telefônica de uma pessoa que se identificou como gerente do Banco Bradesco. Segundo alegado, o suposto gerente informou que o banco estaria implementando um novo sistema interno de comunicação, denominado “Bradesco Chat”, motivo pelo qual a funcionária deveria acessar um link que lhe foi encaminhado. A autora relata que, após tais orientações, compareceu à agência bancária e constatou que haviam sido realizadas diversas transações fraudulentas em sua conta, bem como a contratação indevida de um empréstimo, totalizando um prejuízo aproximado de R\$ 70.000,00. Diante disso, requereu a condenação da instituição financeira ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 10.000,00, além da restituição integral da quantia de R\$ 70.000,00, referente ao prejuízo material suportado.

Em sede de contestação (fls. 56/96), a parte ré, preliminarmente, alegou ilegitimidade passiva e requereu a denunciação da lide em relação aos beneficiários das transferências fraudulentas. No mérito, sustentou que não houve qualquer falha, omissão ou conivência por parte do banco ou de seus prepostos, afirmando inexistir nexo de causalidade apto a ensejar responsabilidade civil. Alegou, ainda, que teria ocorrido culpa exclusiva do consumidor, que teria seguido orientações do fraudador, sem que o banco tivesse contribuído para os eventos narrados. Requereu, portanto, a improcedência total dos pedidos formulados pela parte autora.

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 a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

Restou evidente nos autos que a autora foi vítima de golpe. Aliás, a instituição financeira reconhece o golpe perpetrado em face do consumidor em sua contestação (fls. 68): "O Autor foi vítima do famoso e amplamente divulgado GOLPE DA FALSA CENTRAL, que consiste em fraude na qual o estelionatário se passa por funcionário da instituição financeira e, por meio de ligação telefônica, induz o correntista a realizar movimentações financeiras em favor de grupo criminoso."

Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado na petição inicial: **movimentações indevidas realizadas por terceiros nas contas bancárias da autora.**

A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos dados das autoras, 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 da autora, de modo a obterem êxito em se passarem por prepostos da instituição bancária. Aqui, houve uma violação de dados no âmbito da instituição financeira.

A autora sustentou em sua petição inicial que o suposto preposto detinha de todas as suas informações pessoais, bem como seus dados bancários junto ao réu (fl. 04): "A suposta gerente demonstrou um conhecimento detalhado das informações da empresa e do seu representante legal, o que conferiu aparente veracidade à comunicação." **Este fato não foi impugnado pelo réu em sua contestação.**

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, como salientado na decisão de primeiro grau, na forma do artigo 14 do CDC e artigos 43, 44 e 45 da LGPD.

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

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

I - o modo pelo qual é realizado;

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

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

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

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

Importante ressaltar que o contato partiu do próprio número legítimo da ré. A falha do banco réu encontra-se na insegurança de sua central de telefônica, que permitiu o alojamento de estelionatários - verdadeiros parasitas.

Logo, não se pode atribuir ao consumidor o prejuízo decorrente da falta de cautela e do descumprimento dos deveres pela parte ré.

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. Inclusive, 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.

Ou seja, não se pode falar em culpa (causa) concorrente 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."

E segundo, as transferências efetivada 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 – como falhas nas aberturas das contas usadas pelos fraudadores. Essa cautela na abertura das contas usadas nas transações (denominadas "contas transacionais") ficou explicitada no Regulamento do PIX (art. 89 do regulamento vigente na época dos fatos).

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

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

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

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

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

II - dos procedimentos de iniciação do Pix; e

III - do processo de abertura de contas transacionais."

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

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

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

a) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento;

- b) **falhas na identificação e autenticação do usuário final;**
- c) **falhas na autorização das transações de pagamento;**
- d) **fraudes internas(...)**”

Nos termos do artigo 39 do Regulamento do PIX, "uma transação no âmbito do PIX deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário receptor", quando existente suspeita de fraude. Insista-se que o autor levou ao conhecimento do banco réu a notícia de operação fraudulenta (fato incontroverso), assim que teve ciência das transferências não reconhecidas, sem que qualquer providência tenha sido adotada.

Dispõe o artigo 39 do Regulamento do PIX:

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

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

A preocupação com as inúmeras fraudes via PIX fazem o BACEN ampliar as cautelas e responsabilidades das instituições financeiras.

Atualmente, além de rejeição por inconsistência da transação (art. 39-A), o regulamento prevê até um bloqueio cautelar conforme disposição do artigo 39-B:

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

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

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

II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário receptor; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

III - o horário e o dia da realização da transação; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e (Incluído, a partir de

28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

V - outros fatores, a critério de cada participante. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 2º O bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 3º O participante prestador de serviço de pagamento deverá comunicar imediatamente ao usuário recebedor a efetivação do bloqueio cautelar. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 4º O bloqueio cautelar durará no máximo 72 horas. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 5º Durante o período em que os recursos estiverem bloqueados cautelarmente, o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor deve avaliar se existem indícios que confirmam embasamento à suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 6º Concluída a avaliação de que trata o § 5º: (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

I - os recursos serão devolvidos ao usuário pagador, nos termos do Mecanismo Especial de Devolução, de que trata a Seção II do Capítulo XI, caso se identifique fundada suspeita de fraude na transação; ou (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

II - cessará imediatamente o bloqueio cautelar dos recursos, comunicando-se prontamente o usuário recebedor, nas hipóteses em que não forem identificados indícios de fraude na transação. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 7º O bloqueio cautelar pode ser efetivado somente em contas transacionais de usuários pessoa natural, excluídos os empresários individuais. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 8º A possibilidade de realização do bloqueio cautelar de que trata este artigo deverá constar do contrato firmado entre o usuário recebedor e o correspondente prestador de serviço de pagamento, mediante cláusula em destaque no corpo do instrumento contratual, ou por outro instrumento jurídico válido. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 9º O usuário recebedor poderá solicitar a devolução do Pix em montante correspondente ao valor da transação original enquanto os recursos estiverem cautelarmente bloqueados. (Incluído, a

partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)"

Na solução da presente demanda, por óbvio, não se aplica a novel regulamentação do BACEN relativa ao artigo 39-B do regulamento. Entretanto, já vigoravam as outras determinações para cautela e segurança, todas violadas pelo banco réu.

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

O banco 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.

§ 3º Os múltiplos bloqueios ou devoluções parciais de que trata o § 2º devem ser realizados até que se alcance:

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

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

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 C. Câmara também responsabilizou a instituição financeira, conforme se verificou no julgamento da Apelação Cível nº 0001329-03.2023.8.26.0047, relator o Desembargador MARCO FABIO MORSELLO, julgado em 12/12/2023, destacando-se a ementa:

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

E ainda, confira-se precedente desta C. Câmara, Apelação cível nº 1018718-10.2023.8.26.0006, de minha relatoria, julgado em 06/06/2024 destacando-se a ementa:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ IMPROCEDENTE. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. Ação de indenização. Sentença de procedência. Recurso da instituição financeira ré. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. A consumidora acreditou na autenticidade do contato, uma vez que os fraudadores a encaminharam para um caixa eletrônico para cancelamento de transações indevidas. Além disso, verificou-se um notório desvio do perfil. As transações se mostraram suspeitas, notadamente pelo elevado valor (pagamentos de boletos de igual valor que totalizaram R\$ 90.000,00). Conta da autora que era utilizada somente para movimentações de ínfimos valores. Incidência do

art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. E segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a restituição dos valores debitados indevidamente da conta da autora (R\$ 80.000,00) e a inexigibilidade da cobrança efetuada no cartão de crédito da autora (R\$ 10.000,00). Ação procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

Concluindo-se, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré pelo evento danoso.

2. Danos materiais

Diante do reconhecimento da responsabilidade do banco réu no evento danoso, de rigor a restituição dos valores debitados indevidamente da conta da autora no importe de R\$ 24.813,00 (vinte e quatro mil, oitocentos e treze reais) e das parcelas do contrato de empréstimo descontadas indevidamente da conta da autora.

E isso porque, embora tenham sido transferidos R\$ 44.813,99 de sua conta bancária aos terceiros fraudadores, parte deste montante era originário do empréstimo também fraudulento.

Destaca-se, nesse sentido, planilha juntada pela própria autora (fl. 34):

ESPECIFICAÇÃO DOS VALORES TRANSACIONADOS NÃO RECONHECIDOS				
Data das transações	Tipo de transação	Nº do documento	Valores das transações	
22/11/2024	PIX	0959115	R\$1.900,00	1
22/11/2024	PIX	1003356	R\$2.999,00	2
22/11/2024	PIX	1013062	R\$1.950,00	3
22/11/2024	PIX	1014567	R\$2.890,00	4
22/11/2024	PIX	1016266	R\$2.940,00	5
22/11/2024	PIX	1017223	R\$2.970,00	6
22/11/2024	PIX	1018300	R\$2.890,00	7
22/11/2024	PIX	1019467	R\$2.000,00	8
22/11/2024	PIX	1020500	R\$2.785,00	9
22/11/2024	PIX	1022218	R\$2.999,99	10
22/11/2024	PIX	1023299	R\$1.800,00	11
22/11/2024	PIX	1024558	R\$6.000,00	12
22/11/2024	PIX	1027319	R\$1.900,00	13
22/11/2024	PIX	1035114	R\$4.500,00	14
22/11/2024	PIX	1037285	R\$4.200,00	15
22/11/2024	EMPRÉTIMO	9721193	R\$20.000,00	16
Total:			R\$64.813,99	

Concluindo-se, rejeita-se a alegação de erro material na fixação da restituição de valores e mantém-se a restituição dos valores como determinado na r. sentença.

3. Danos morais

A autora não demonstrou danos expatrimoniais advindos do evento danoso. A petição inicial limitou-se a uma narrativa genérica. Não se destacou um evento concreto, inclusive na fase do atendimento à demanda da pessoa jurídica.

Importante frisar que, embora a indenização por danos morais sofridos por pessoa jurídica esteja prevista no nosso ordenamento jurídico, por intermédio da súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça, mostra-se imprescindível a comprovação de efetivo prejuízo sofrido pela pessoa jurídica – como por exemplo, desgaste da imagem perante a clientela ou fornecedores. No caso concreto, não houve qualquer prova nesse sentido.

Ademais, não houve inclusão do nome da empresa autora no banco de dados dos órgãos de proteção ao crédito ou repercussão em outras esferas (clientela ou mercado).

Nessa linha, confira-se precedente de minha relatoria, Apelação Cível nº 1046117-57.2022.8.26.0100, julgado em 05/10/2023, destacando-se a ementa:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE. ROUBO DE CELULAR CONTENDO APLICATIVO DO BANCO RÉU. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso dos autores. Consumidor vítima de roubo de celular. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente da empresa autora. Diversas transferências bancárias via PIX. A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à senha da conta corrente da empresa autora e sua movimentação. Faltou segurança ao serviço bancário. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores, porquanto o autor viu seu celular subtraído sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha ou número de conta corrente). Além disso, a transferência via PIX trouxe para as

instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Sujeição dos bancos aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Danos materiais. Reconhecida a falha e responsabilidade do banco réu, devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para os autores serem ressarcidos da quantia de R\$ 3.270,00. Danos morais. Rejeição. Pedido inicial limitou-se aos valores não devolvidos da conta da pessoa jurídica. Ausência de provas de efetivo prejuízo sofrido pela pessoa jurídica – como por exemplo, desgaste da imagem perante a clientela ou fornecedores. Não inclusão do seu nome no banco de dados de proteção ao crédito. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDO."

Concluindo-se, nego provimento aos recursos do banco réu e da autora.

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 do banco réu e da autora e mantenho a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Observo que as duas partes sucumbiram em seus recursos. Sendo assim, mantenho a sucumbência fixada em primeiro grau, porque em harmonia com complexidade da causa,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o tempo da demanda e o trabalho realizado, mesmo considerada esta fase recursal. Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

E como determinação do julgado, deverão os réus, em cinco dias, recolher o preparo, EM DOBRO, nos termos do art. 1.007, §4º, CPC, sob pena de inscrição de seu nome na dívida ativa do Estado.

Alexandre David Malfatti
Relator