



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000266290

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036090-50.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JEAN CARLOS COSTA, é apelado CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento 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, 26 de março de 2026.

ALEXANDRE DAVID MALFATTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1036090-50.2024.8.26.0001

APELANTE: JEAN CARLOS COSTA

APELADO: CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A

ORIGEM: 7ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE SANTANA

VOTO Nº 19.221

AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PROVIDA.

INÉPCIA DO RECURSO. NÃO OCORRÊNCIA. *É possível compreender as razões de irresignação da autora e do pedido de reforma, inexistindo violação ao princípio da dialeticidade. Ademais, as alegações recursais não se debruçaram unicamente na falha do Mecanismo Especial de Devolução, de forma que cabível o conhecimento do recurso para análise. Alegação rejeitada.*

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALOR A TERCEIRO FRAUDADOR. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. *Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Consumidor vítima de engenharia social, consistente no golpe do falso investimento. Fraude bancária envolvendo transferência via PIX para conta de terceiros fraudadores, a qual foi criada e mantida pela instituição ré sem observância das normas do Banco Central. Configuração de fortuito interno, decorrente de falha na prestação de serviço, por negligência na abertura e manutenção da conta utilizada para recebimento dos valores. Ré que não comprovou a observância das normas do BACEN na abertura de conta e suas movimentações. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC. Inexistência de culpa exclusiva da vítima. Precedentes do C. Superior Tribunal de Justiça e da Turma Julgadora. E segundo, acolhe-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior. Devolução do valor transferido ao terceiro fraudador determinado. Ação julgada procedente em segundo grau.*

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória movida por JEAN CARLOS COSTA em face de CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A.

A r. sentença julgou **improcedente a ação**, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: *"Não há elementos que indiquem falha na segurança da instituição financeira ré. Os documentos e telas sistêmicas juntados às fls. 429/431 demonstram que o processo de abertura da conta observou os procedimentos exigidos pelas normas do Banco Central. Além disso, o relatório de fls. 424/428 e a tabela de ocorrências ali mencionada tratam apenas de hipóteses genéricas, sem qualquer comprovação de irregularidade ou negligência da ré no presente caso. (...) A hipótese é de culpa exclusiva do autor, que afasta o dever de indenizar. Conforme o depoimento pessoal colhido em audiência (fl. 579), o próprio autor relatou que tomou conhecimento do suposto investimento por meio de um anúncio no Facebook, que prometia ganhos de 20% a 30%. Foi inserido em um grupo de WhatsApp, onde recebia "mentoria" e ouvia relatos de "ganhos absurdos", sendo posteriormente auxiliado por uma "assistente" do grupo a fazer depósitos bancários cuja promessa final de lucro seria de 50%. Assim, o autor, movido pela promessa de lucro fácil e desproporcional (50% de ganho), realizou a transferência de um valor vultoso - R\$ 200.010,00 - para uma conta de terceiros indicada por desconhecidos de um grupo de WhatsApp, sem qualquer contrato, garantia ou checagem mínima da regularidade ou idoneidade do beneficiário. Ressalta-se que a TED (Transferência Eletrônica Disponível), diferentemente do Pix, é uma operação bancária de natureza distinta. Nessa modalidade, não se aplica o Mecanismo Especial de Devolução (MED), previsto na Resolução BCB nº 103/2021, cuja utilização é restrita exclusivamente às transações realizadas via Pix. Houve evidente quebra do nexo causal pela culpa exclusiva do consumidor que, seduzido por lucros irreais, realizou transferência voluntária, por conta e risco próprios, afastando a responsabilidade da instituição financeira, que não concorreu para o evento danoso. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido. Condeno o autor a arcar com as custas e demais despesas processuais, bem como honorários advocatícios, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa. Oportunamente, certificado o trânsito em julgado, arquivem-se os autos com as cautelas de praxe. P.I.C."*

O autor interpôs **apelação** (fls. 658/692). Em síntese, sustentou que a ré não observou as medidas de segurança determinadas pelo BACEN para a abertura de conta do fraudador e para a fiscalização de transações, o que propiciou a fraude narrada.

A ré ofertou **contrarrazões** (fls. 707/736).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Preparo recursal regularmente recolhido (fls. 701/703).



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. Violação ao princípio da dialeticidade

Rejeitam-se as alegações de inépcia recursal arguidas pelo apelado.

Isso porque é possível depreender da apelação as razões da irresignação da autora, bem como o pedido de reforma, inexistindo óbice ao seu recebimento.

Ademais, as alegações recursais não se debruçaram unicamente na falha do Mecanismo Especial de Devolução, de forma que cabível o conhecimento do recurso para análise.

Concluindo-se, rejeito a alegação da apelada.

2. Demais pontos do processo

Em sua petição inicial (fls. 1/32), o autor sustentou, em síntese, que, em 20 de junho de 2024, efetuou transferência bancária (TED) no montante de R\$ 200.010,00, de sua conta mantida no Banco Bradesco S/A para conta de titularidade da sociedade empresária Natixis Investimento Management Ltda., que mantinha conta bancária vinculada à instituição financeira ré. Após a realização da operação, verificou tratar-se de fraude, motivo pelo qual registrou boletim de ocorrência, apresentou reclamação ao Banco Central do Brasil S/A e tentou promover o bloqueio dos valores por intermédio do Mecanismo Especial de Devolução (MED). Contudo, não obteve êxito, uma vez que os recursos já haviam sido integralmente sacados. Prosseguiu aduzindo que o êxito da fraude somente foi possível em razão de falhas de segurança atribuíveis à instituição financeira ré, a qual teria permitido a abertura de conta mediante utilização de documentação falsa, sem a observância das diligências impostas pelas normas do Banco Central, especialmente a Resolução nº 4.753/2019, bem como sem o devido monitoramento das movimentações atípicas que

deveriam ter ensejado bloqueio preventivo, conforme previsto no Regulamento do Pix. Sustentou, ainda, a responsabilidade objetiva da ré, por se tratar de relação de consumo e por configurar fortuito interno, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Diante de tal quadro, pediu a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 200.010,00.

A ré ofertou contestação (fls. 378/412). Preliminarmente, alegou sua ilegitimidade passiva, tendo em vista que os responsáveis pelo evento narrado seriam a empresa beneficiária Natixis e o Banco Bradesco S/A, este último por ter autorizado a transação e por ter demorado aproximadamente dois meses - de 20/06/2024 a 23/08/2024 - para comunicar lhe a suspeita de fraude. No mérito, defendeu a total improcedência da demanda, argumentando, em síntese, a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, a inexistência de falha na prestação do serviço. Afirmou que a transferência foi realizada via TED, e não por meio do Pix, o que inviabiliza a utilização do Mecanismo Especial de Devolução (MED); além disso, sustentou que a conta beneficiária pertencia a pessoa jurídica com CNAE relativo a agente de investimentos e faturamento declarado entre R\$ 360 mil e R\$ 4,8 milhões, circunstâncias que afastariam qualquer indício de atipicidade da operação. Afirmou, ainda, que o procedimento de abertura da conta observou todas as normas do Banco Central, inclusive a Resolução nº 4.753/2019, bem como consulta ao DICT, sem identificação de qualquer registro de fraude. Argumentou que o evento danoso caracterizaria culpa exclusiva da vítima ou fortuito externo, pois o autor teria realizado investimento de alto risco, sem contrato formal e com promessa de lucros desproporcionais, o que romperia o nexo causal e afastaria a responsabilidade da instituição financeira. Sustentou, também, que o prejuízo alegado decorreria de mero desacordo comercial em razão da não obtenção dos lucros prometidos e, subsidiariamente, requereu o reconhecimento de culpa concorrente, objetivando eventual redução proporcional do valor de eventual condenação. Ao final, requereu o acolhimento da preliminar de ilegitimidade passiva, com a consequente extinção do processo sem resolução do mérito ou, subsidiariamente, no mérito, a total improcedência dos pedidos, bem como, ainda de forma subsidiária, a redução do valor de eventual condenação em razão da alegada culpa concorrente do autor.

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

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

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

O microsistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios 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, a questão trazida pelo autor se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir que criminosos lograssem êxito nas fraudes cometidas a partir da abertura de contas bancárias sem observância às normas de regência da matéria. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

E um fato funcionou como causa adequada, eficiente e direta para o evento danoso.

Pelo que se depreende de todo o processado, a ré falhou na abertura da conta corrente destinatária, negligenciando na conferência da documentação e na observação de sua manutenção. Isso permitiu ao fraudador que pudesse concretizar seu golpe, recebendo o produto do crime praticado.

Em sua contestação, a instituição de pagamento ré buscou apontar a culpa exclusiva do autor, que realizou o TED (fl. 315) para a conta de estelionatário sem tomar as devidas cautelas, em conduta que fugia “da normalidade do homem médio” (fl. 387). **Porém, a questão colocada era outra.**

Na verdade, o exame da responsabilidade da instituição de pagamento envolvia sua atividade de abertura da conta corrente ao estelionatário, 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 criminoso. Identificou-se na conduta da ré também uma causa eficiente e imediata (concausa).

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

E, nessa ordem de ideias, **cabia à instituição de pagamento ré a demonstração do cumprimento de todas as cautelas para abertura da conta corrente com exigências do BACEN, em nome da sociedade empresária NATIXIS INVESTIMENT MANAGEMENT LTDA, representada por JONATHAN FERREIRA LOPES.**

Ressalte-se que a documentação juntada na tentativa de comprovar a regularidade da abertura da conta (fls. 429/431), era de todo insuficiente.

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

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

"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(...)**”*

No caso concreto, a ré trouxe apenas o documento de identificação do representante da empresa destinatária (fl. 430):

Verificação do documento
Identificação e informações do documento

Frente do documento	Verso do documento		
			
RG 21.156.428-1	Estado de emissão RJ	Data de emissão 05/09/2022	Autoridade emissora GERJ
Tipo CARTEIRA DE IDENTIDADE	Via 2 VIA	Estado de emissão RJ	Unidade federativa ESTADO DO RIO DE JANEIRO

[mostrar mais](#)

Sequer os atos constitutivos da sociedade empresária foram exigidos pela ré.

E a par da falta de documentos necessários para a abertura da conta, a transação - dado seu relevante valor - deveria ter sido analisada com ainda mais cautelas de segurança, tendo em vista que, segundo documento juntado pela própria ré, a sociedade empresária destinatária havia sido constituída apenas quatro dias antes da operação fraudulenta (fl. 429):

Informações PJ	
Item	Valor
Nome Fantasia (RF)	*****
Nome Oficial (RF)	NATIXIS INVESTIMENT MANAGEMENT LTDA
Nome Fantasia Cora	Natixis
Nome Legal Cora	NATIXIS INVESTIMENT MANAGEMENT LTDA
CNPJ	55.429.303/0001-16
Endereço (RF)	AV RIO BRANCO, 00185 - RIO DE JANEIRO - RJ - 20.040-902
Natureza Legal	206-2 - Sociedade Empresária Limitada
Email Empresa	twistsilva24@gmail.com
Abertura do CNPJ	2024-06-06
MEI?	False

10 results

Ademais, mesmo depois da citação, o banco réu não foi capaz de produzir um relatório de rastreamento do valor.

Assim, 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 da conta para a prática de crime que culminou na transferência indevida de valores.

Os fraudadores só lograram êxito na empreitada criminosa, porque, além de convencerem e induzirem a parte autora a 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.

Evidentemente, não se está a dizer que o autor não foi enganado pelo golpe. Porém, ele não agiu como causador determinante para o seu sucesso. O dinheiro só foi apropriado pelos fraudadores, porque, insista-se, haviam logrado êxito em abrir conta 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 bastar uma publicidade abundante das instituições financeiras. Ela auxilia, mas serve de exclusão sua responsabilidade nos eventos danosos.

A identificação do nexos 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.

Insista-se: 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 o autor se não existissem as diversas correntes fraudulentas, estabelecendo-se nexos causal suficiente.

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.

Ademais, ainda que a transação em exame não tenha sido realizada por meio do sistema PIX, cumpre salientar que a constante atualização das normas que disciplinam tal modalidade - reiteradamente promovida com vistas ao incremento da segurança nas operações efetuadas pelos consumidores - evidencia a ampliação do dever de diligência imposto às instituições financeiras.

Tal responsabilidade não se circunscreve apenas às transferências via PIX, irradiando-se para o conjunto das operações administradas pelas instituições financeiras e de pagamento, em observância aos princípios da boa-fé objetiva, da confiança e da segurança nas relações bancárias.

A responsabilização da instituição financeira em eventos envolvendo engenharia social, harmoniza-se com a conclusão havida pelo C. Superior Tribunal de Justiça no REsp nº N° 2.222.059/SP, Terceira Turma, relator o Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 08/10/2025, cuja ementa a seguir se destaca:

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. 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 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 o 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; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos; 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."

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 denexo 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 nexos 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 – Nexos 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).

Sendo assim, diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior.

Deverá a ré, pois, restituir ao autor o valor destinado ao terceiro fraudador, no importe de R\$ 200.010,00 (fl. 315).

O valor a ser devolvido terá a incidência de juros de mora a partir da citação da ré (28/03/2025 – fl. 82) e atualização monetária (pelo índice adotado por este E. Tribunal de Justiça) a partir da data em que se deu o prejuízo (20/06/2024).

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.

Concluindo-se, dá-se provimento ao recurso do autor.

Prequestionamento

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

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

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO ao recurso e reformo a sentença recorrida para julgar a ação PROCEDENTE em segundo grau, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos materiais ao autor, no importe de R\$ R\$ 200.010,00, O valor



terá a incidência de juros legais a partir da citação da ré (28/03/2025 – fl. 82) e atualização monetária (pelo índice adotado por este E. Tribunal de Justiça) a partir da data em que se deu o prejuízo (20/06/2024).

Diante do resultado do recurso, necessária a alteração do ônus sucumbencial. A ré responderá pelas custas e despesas processuais (atualizadas), bem como pelos honorários de advogado devidos ao patrono do autor, os quais arbitro em 10% do valor da condenação (principal com os encargos de mora).

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

Alexandre David Malfatti
Relator