



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001304130

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1052096-95.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ROSANGELA APARECIDA MORETTE, são apelados BANCO DO BRASIL S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO 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 em parte 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 CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

ALEXANDRE DAVID MALFATTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1052096-95.2025.8.26.0002

APELANTE: ROSANGELA APARECIDA MORETE

**APELADOS: BANCO DO BRASIL S/A e PAGSEGURO INTERNET
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A**

ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE SANTO AMARO

VOTO Nº 18.309

**AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE
IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA
PARCIALMENTE PROVIDO.**

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. *Ação declaratória cumulada com indenização. Sentença de improcedência. Recursos da autora. **Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços do corréu BANCO DO BRASIL.** Responsabilidade do banco corréu, ao permitir que terceiros contratassem empréstimo pessoal em nome da autora e, ato contínuo, transferissem os valores de sua conta bancária. Ônus do banco demonstrar a conduta culposa ou dolosa do consumidor. Transações evidentemente suspeitas. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. **Segundo, reconhece-se a responsabilidade da instituição PAGSEGURO.** Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. 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 demonstrou 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. Omissão na adoção de medidas eficazes de segurança e no cumprimento do Mecanismo Especial de Devolução. Quadro probatório que, também, fazia incidir a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. **Terceiro, acolhe-se a reparação dos danos materiais.** Devolução dos valores descontados da autora, em razão do empréstimo considerado inexigível, que se dará em dobro, diante da má-fé do banco réu. Condenação que atingirá exclusivamente o banco que permitiu a celebração do empréstimo fraudulento, por ausência de nexos causal com a conduta da corré*

Pagseguro. Quarto, determina-se a compensação de valores. Valores oriundos da condenação que deverão ser compensados com aqueles que permaneceram na conta corrente da autora, quando creditado o valor do empréstimo fraudulento. E quinto, reconhece-se a ocorrência de dano moral. Consumidora que experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, os réus insistiram numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Reconhecimento da solidariedade dos réus quanto ao ponto. 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 em segundo grau.

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenização movida por ROSANGELA APARECIDA MORETE em face de BANCO DO BRASIL S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

A r. Sentença (fls. 301/306) julgou **improcedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "A análise detida dos fatos narrados na inicial e dos documentos acostados aos autos revela que a autora foi vítima de golpe conhecido no mercado, perpetrado exclusivamente por terceiros fraudadores, sem qualquer participação ou falha das instituições requeridas. Restou demonstrado que todas as operações questionadas foram realizadas mediante utilização regular dos sistemas das requeridas, com emprego da senha pessoal e intransferível da autora, através de aplicativo evidentemente instalado em seu dispositivo móvel e canais oficiais de atendimento. Quanto às operações realizadas junto ao Banco do Brasil, verifica-se que tanto a contratação do empréstimo quanto as transferências PIX foram efetivadas mediante uso da senha eletrônica pessoal da autora, em seu aplicativo bancário regularmente cadastrado. As transferências PIX, por sua natureza, exigem a utilização de chave PIX (CPF, e-mail ou telefone celular) de conhecimento exclusivo do titular da conta, bem como confirmação mediante senha pessoal. Não houve invasão de sistemas, clonagem de dispositivos ou qualquer falha nos mecanismos de segurança disponibilizados pela instituição financeira. A própria autora admite ter realizado voluntariamente as transferências, ainda que induzida por terceiros fraudadores. Tal circunstância não configura falha na prestação do serviço bancário, mas sim utilização regular dos sistemas disponibilizados. Relativamente aos pagamentos realizados através do PagSeguro, verifica-se que a instituição atuou exclusivamente como intermediadora de pagamentos, processando transações solicitadas pela própria autora mediante confirmação por senha pessoal. Não há nos autos qualquer elemento que comprove falha nos

sistemas de segurança do PagSeguro ou irregularidade no processamento das transações, que seguiram o fluxo normal previsto para operações desta natureza. (...) No caso dos autos, não houve fortuito interno, mas sim fortuito externo, caracterizado pela ação de terceiros fraudadores que induziram a autora a realizar voluntariamente as operações através dos canais regulares e seguros disponibilizados pelas requeridas. As instituições requeridas agiram no exercício regular de direito ao processar as operações solicitadas pela autora através dos canais oficiais, com utilização de suas credenciais pessoais e confirmação por senha eletrônica. O artigo 188, inciso I, do Código Civil estabelece que não constituem atos ilícitos os praticados no exercício regular de um direito reconhecido, o que se verifica no caso concreto. Afasta-se, pois, tanto a indenização por danos materiais, como por danos morais. ISTO POSTO, julgo IMPROCEDENTE a ação, extinguindo o feito com julgamento do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Condeno a autora no pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa. P.I.C."

A autora interpôs **apelação** (fls. 309/315). Em síntese, insistiu na existência de defeito dos serviços prestados pelo réu, pugnando assim pela procedência da ação.

Os réus ofertaram **contrarrazões** (fls. 321/325 e 338/345).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Preparo recursal regularmente recolhido (fls. 316/317).

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. Responsabilidade dos corréus no evento danoso

Em sua petição inicial (fls. 1/31), a autora sustentou, em apertada síntese, que foi vítima de golpe ocorrido em 10 de março de 2025, praticado por terceiros que se passaram por sua advogada por meio do aplicativo WhatsApp. Os fraudadores informaram sobre a existência de um suposto crédito de R\$ 47.500,00, decorrente de indenização judicial,

induzindo-a em erro. Em razão disso, a autora alegou que realizou duas transferências via PIX, nos valores de R\$ 9.800,00 e R\$ 9.790,00, além de dois pagamentos de R\$ 10.000,00 cada, por meio da plataforma PagSeguro. Posteriormente, descobriu que se tratava de fraude, constatando que o valor creditado em sua conta havia sido originado de empréstimo contratado de forma fraudulenta em seu nome pelo primeiro réu. Diante dos fatos, a autora alegou que buscou a declaração da fraude na contratação do referido empréstimo, a restituição dos valores indevidamente retirados de sua conta bancária e a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais.

A corré PAGSEGURO ofertou contestação (fls. 89/102). Em síntese, arguiu sua ilegitimidade passiva e afirmou que o golpe narrado se deu por culpa exclusiva da autora. Rechaçou os pedidos indenizatórios e requereu a improcedência da ação.

O corréu Banco do Brasil ofertou contestação (fls. 114/164). Em síntese, alegou ser parte ilegítima para figura no polo passivo da ação. Sustentou que as operações realizadas pela autora foram legítimas. Requereu a improcedência da ação.

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

1.1. Responsabilidade corréu BANCO DO BRASIL

Evidente a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

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).

Pois bem, a questão trazida pelo autor 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.

Isso posto, dois fatos funcionaram como causas adequadas, eficientes e diretas para o evento danoso.

Primeiro, o acesso de terceiros aos sistemas do banco réu, possibilitando-se a contratação de empréstimo em nome da autora.

A autora comprovou que o valor de R\$ 47.500,00, apresentado pelos fraudadores como sendo referente a uma indenização de um processo judicial, na realidade correspondia a um empréstimo pessoal (fl. 165):

07.03.2025	234-Compra com Cartão	99008	262955	339,20 D
10.03.2025	795-Contr BB Credito	14149	100691000127280	47.500,00 c

Ressalte-se que o banco réu, apesar de ter apresentado uma contestação de cinquenta páginas, nada impugnou acerca do apontado negócio jurídico. Isto é, não comprovou que o empréstimo foi, de fato, contratado pela autora.

Incidente a tese fixada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no Tema 1061, "in verbis":

"Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II)."

Segundo, as transações se mostraram suspeitas, notadamente pelos valores que, além de elevados, foram transferidos em operações sequenciais.

Além de um empréstimo não contratado de alto valor, em apenas dois dias foram efetuados quatro transferências pix na quantia de R\$ 11.000,00 (fl. 40):

Data	Descrição do Lançamento	Valor (R\$)
10.03.2025	144 Transferen	9.800,00
10.03.2025	109 Pag Boletto	10.000,00
11.03.2025	144 Transferen	9.790,00
11.03.2025	109 Pag Boletto	10.000,00

O setor de fraudes deveria notar e impedir as transações, porque excessivas. **Os valores, aliás, se não iguais, eram de todo semelhantes. O perfil estava notoriamente desviado.**

Daí não se poder falar de culpa exclusiva da autora. Houve, no mínimo, culpa concorrente.

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 BÓAS 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."

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

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CIRCUNSTÂNCIAS DAS OPERAÇÕES REALIZADAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições

financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. **Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.** 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou da instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. **9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação, iv) a sequência das operações realizadas, v) o meio utilizado para a sua realização, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.** 10. **A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento.** 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. **Recurso especial provido." (RECURSO ESPECIAL Nº**

2222059 – SP, Terceira Turma, relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 07/10/2025)

"DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. AUSÊNCIA DE MEDIDAS ADEQUADAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. ART. 14, § 3º, DO CDC. NÃO VERIFICADA. REEXAME DE PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Agravo interno interposto contra decisão que negou provimento ao agravo em recurso especial com fundamento na ausência de violação do art. 489 do CPC e na incidência da Súmula n. 7 do STJ, em ação de responsabilidade civil contra instituição financeira por falha na prestação de serviço, permitindo que fraudadores realizassem transações financeiras atípicas na conta da recorrida. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. As questões em discussão consistem em: (i) saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por falha na prestação de serviço ao não impedir transações financeiras atípicas realizadas por fraudadores na conta da recorrida; e (ii) saber se a decisão recorrida violou dispositivos legais ao não considerar as excludentes de responsabilidade previstas no Código de Defesa do Consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundamentada no risco da atividade, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC 4. A falha na prestação de serviço foi reconhecida pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que constatou a ausência de medidas adequadas para impedir transações atípicas, o que caracteriza defeito no serviço prestado. 5. A revisão do entendimento do Tribunal de origem demandaria reexame do acervo fático-probatório, o que é vedado pela Súmula n. 7 do STJ. 6. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 7. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora

sem acolher a tese do insurgente. IV. **DISPOSITIVO E TESE 8. Agravo interno desprovido. Tese de julgamento: '1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A falha na prestação de serviço por não impedir transações atípicas caracteriza defeito no serviço prestado. 3. A revisão de fatos e provas é vedada em recurso especial, conforme a Súmula n. 7 do STJ. 4. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 5. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente" (AgInt no AREsp 2.874.835/GO, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Quarta Turma, julgado em 30/6/2025, DJEN de 4/7/2025).**

"CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZATÓRIA. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO. 1. A jurisprudência do STJ, que entende que o dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza. 2. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial" (AREsp 2.843.388/RJ, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, Terceira Turma, julgado em 26/5/2025, DJEN de 29/5/2025)

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. É entendimento da Terceira Turma do STJ que a

ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 3. Recurso especial conhecido e provido" (REsp 2.179.133/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 14/4/2025, DJEN de 23/4/2025)

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

prevenção contra fraudes. 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. Agravo interno improvido" (AgInt no REsp 2.056.005/SE, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024)

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, **sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.**

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, **tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.**

5. Como consequência, a **ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de**

serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.” **(RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023).**

E não bastava a simples alegação de que as operações foram realizadas com o uso das senhas do consumidor. Competia ao réu a prova da efetiva e direta participação do consumidor. Isto é, era ônus do banco demonstrar a conduta culposa ou dolosa do consumidor, especialmente, tratando-se de idoso.

Sobre o tema, confira-se recente 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."*

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

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

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".

Em resumo, reconheço a responsabilidade do corréu BANCO DO BRASIL S/A no evento danoso, declarando, via de consequência, a inexigibilidade do contrato de empréstimo de nº 100691000127280 (fl. 165).

1.2. A responsabilidade da corré PagSeguro

Em relação a responsabilidade da ré PagSeguro, verifica-se que houve grave falha no sistema de segurança da instituição.

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 da manutenção delas. Isso permitiu aos fraudadores que pudessem concretizar seu golpe, recebendo o produto do crime praticado.

Em sua contestação (fl. 96), a instituição de pagamento ré buscou apontar a culpa exclusiva da autora, que realizou o PIX para a conta de estelionatários sem tomar as devidas cautelas. **Porém, a questão colocada era outra.**

Na verdade, o exame da responsabilidade da instituição de pagamento 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 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 das contas correntes com exigências do BACEN, em nome de BRUNO SOUZA e JOÃO GUILHERME JULIÃO DA SILVA (fls. 93/94).**

Todavia, sequer acostou documento a comprovar a abertura das contas e quais medidas de segurança foram devidamente observadas. E ainda que sejam documentos sigilosos, não houve sequer a explicação de quais seriam os procedimentos aplicados nessa análise, e até mesmo se foram tomados.

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 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 convencerem e induzirem a 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.

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:

(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 a autora não foi 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 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.

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.

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, de igual forma, 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."

Ressalte-se, ademais, que **a ré falhou na execução do MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO.**

A instituição 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).

Caberia à ré, quando o autor noticiasse a fraude, providenciar todas as medidas necessárias para impedir o êxito da empreitada criminosa.

Além disso, o artigo 41-D, parágrafo único, da Resolução BCB nº 1/20 regulamenta que a solicitação de bloqueios na conta do recebedor, com redação da Resolução BCB nº 103 nº 08/06/2021 vigente a época dos fatos, 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.

As determinações para cautela e segurança foram violadas pelo banco réu.

Sendo assim, não se pode atribuir ao autor o prejuízo decorrente da falta de cautela e do descumprimento das disposições normativas pelo réu.

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

2 – Os danos materiais

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

E os valores eventualmente pagos pela autora em razão do empréstimo não contratado deverão ser devolvidos em dobro.

O Superior Tribunal de Justiça fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto (EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS precedentes prévios necessários), ainda que não julgado definitivamente o Tema 929: *"a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo."* **Porém, HOUVE MODULAÇÃO DAQUELE ENTENDIMENTO: "29. Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado – quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público – se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão."**

Nesta ordem de ideias, prevalece o entendimento de que, para haver devolução em dobro, exige-se a cobrança de má-fé, mesmo nos contratos de consumo (quando não envolvido serviço público). Somente para cobranças após 30/03/2021, será aplicável a conclusão do referido acórdão de que para devolução em dobro (art. 42 CDC) bastará uma conduta contrária à boa-fé objetiva, independente da natureza volitiva (dolo ou má-fé). E, a partir daquela data, será do fornecedor o ônus de demonstrar o engano justificável e de uma ação adequada à boa-fé objetiva.

O contrato é posterior àquela data (10/03/2025 – fl. 163) Contudo, entendo demonstrada a cobrança de má-fé do réu. Não se pode admitir em face do consumidor uma conduta comercial violadora da boa-fé. E a realização de contratação deixou escancarada um método comercial sem a devida cautela, levando à contratação fraudulenta.

Sobre o tema, confira-se recente precedente desta Turma julgadora, quando da apreciação da Apelação Cível nº 1013487-40.2022.8.26.0037, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 12/09/2023, cuja ementa a seguir se destaca:

*"RECURSO DA AUTORA - Parcial acolhimento – **Devolução dos valores debitados em seu benefício previdenciário que devem ser restituídos de modo dobrado apenas relativamente ao contrato do empréstimo não reconhecido** – Peculiaridades do caso que permitem concluir pela violação da boa-fé objetiva, aplicando-se a penalidade à instituição financeira – Reforma mínima da sentença, apenas para determinar a devolução em dobro relativamente a um dos contratos – Apelo da autora parcialmente provido e desprovido o recurso do banco réu".*

A devolução de valores, por ser inerente à contratação fraudulenta possibilitada pelo corréu BANCO DO BRASIL, será por este exclusivamente suportada. Inexistia nexos causal entre o dano (contratação indevida) e a conduta perpetrada pelo corréu PAGSEGURO, para que se determinasse, nesse particular, a condenação solidária dos réus.

Os valores descontados em razão do referido contrato deverão ser atualizados pelos índices adotados por este E. Tribunal de Justiça a partir de cada desembolso e terão a incidência de juros de mora a contar da data de citação do réu (05/08/2025 – fl. 72).

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.

Entretanto, deve-se insistir: a devolução de valores será limitada aos valores pagos pela autora com parcelas do empréstimo não contratado.

E isso porque, embora tenham sido transferidos R\$ 39.590,00 de sua conta bancária aos terceiros fraudadores, referido montante era originário do empréstimo também fraudulento. Isto é, nenhum dano material, especificamente àquelas transferências, sofreu a autora.

Aliás, tendo em vista que o empréstimo totalizou R\$ 47.500,00, a autora permaneceu com R\$ 7.910,00 indevidamente em sua conta bancária.

Esse valor, sem qualquer atualização, deverá ser compensado com o valor da condenação do réu BANCO DO BRASIL. A devolução se dará sem qualquer acréscimo de correção monetária ou de juros, porque o fornecedor foi quem deu causa ao ilícito reconhecido.

Em suma, condeno o corréu BANCO DO BRASIL S/A a devolver, de forma dobrada, os valores eventualmente descontados da autora em razão do empréstimo de nº 100691000127280 (fl. 165), bem como determino a compensação dos valores referentes à sua condenação com aqueles sobejantes na conta da autora (R\$ 7.910,00).

3 – Os danos morais

Também reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido.

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

Passo a examinar o valor da indenização.

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

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

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

Assim, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, estabeleço o valor da indenização no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, especialmente considerando as diversas operações realizadas

de forma fraudulenta.

O valor será acrescido de juros de mora a partir da citação (05/08/2025 – fl. 72) e de correção monetária (a ser realizada pelos índices adotados por este E. Tribunal de Justiça) a partir da data do julgamento (súmula 362, STJ).

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.

Em situação semelhante, na qual se fixou indenização no mesmo patamar, confira-se precedente desta Turma julgadora, Apelação cível nº 1005113-68.2024.8.26.0068, relator o Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 12/11/2024:

"VOTO Nº 41327 REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Furto mediante fraude. Pix fraudulentos realizados da conta corrente e do cartão de crédito da autora. Prática conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". Danos morais in re ipsa. Débito que alcançou parcela do patrimônio do correntista. Precedentes do STJ. Desvio do tempo útil da autora. Sentença reformada. Valor reparatório fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade de proporcionalidade. Recurso provido parcialmente."

Ressalte-se que ambos os réus concorreram para o dano moral sofrido pela autora, com ampla omissão para o cometimento das fraudes. E por tal razão, existente aqui nexos causal entre o dano e a conduta, ambos são solidariamente responsáveis para a reparação do dano (art. 7º, parágrafo único, CDC).

Concluindo-se, dou parcial provimento ao recurso 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, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora e reformo a sentença de improcedência da ação, nos seguintes termos:

(a) declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo de nº 100691000127280 (fl. 165),

(b) condenar o corréu BANCO DO BRASIL S/A a devolver à autora, de forma dobrada, os valores efetivamente descontados referentes ao nº 100691000127280 (fl. 165), que deverão ser atualizados pelos índices adotados por este E. Tribunal de Justiça a partir de cada desembolso e terão a incidência de juros na forma da lei a contar da data de citação do réu (05/08/2025 – fl. 72),

(c) condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais à autora, no importe de R\$ 5.000,00, acrescido de juros legais a partir da citação (05/08/2025 – fl. 72) e de correção monetária (a ser realizada pelos índices adotados por este E. Tribunal de Justiça) a partir da data do julgamento (súmula 362, STJ), e

(d) determinar a compensação dos valores oriundos da condenação com aquele que permaneceu na conta bancária da autora, fruto do empréstimo ilegítimo (R\$ 7.910,00).

Diante do resultado do julgamento, invertem-se as verbas sucumbenciais. Por terem sucumbido na maior parte dos pedidos, os réus suportarão com exclusividade as custas e despesas processuais (atualizadas), bem como pagarão honorários de advogado em favor do patrono da autora, os quais fixo, nos termos do art. 85, §2º, CPC, em 20% do valor da condenação (indenização por danos morais e materiais, principal



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com os encargos de mora), a serem calculados anteriormente à compensação determinada. A verba honorária relativa à indenização por danos materiais será suportada exclusivamente pelo corréu Banco do Brasil S/A.

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

Alexandre David Malfatti
Relator