



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000052588

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1057080-25.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado APARECIDO VIEIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

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

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

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE DAVID MALFATTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1057080-25.2025.8.26.0002

Apelante: BANCO BRADESCO S/A

Apelado: APARECIDO VIEIRA DOS SANTOS

Comarca: 7ª Vara Cível do Foro Regional II – Santo Amaro

Voto nº 18.596

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA.

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIAS REALIZADAS VIA PIX. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. *Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. **Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré.** Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos à conta bancária do autor, de modo a efetuar transferências em sua conta bancária. Falta de segurança do serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores ao serviço da ré, mas sem que tivesse fornecido qualquer dado. Autor que é pessoa idosa e alegou sequer se utilizar do celular para realizar as movimentações. O sistema deveria exigir senha - muitas vezes impõe-se é da própria digital ou o reconhecimento facial do correntista. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha, ainda, no Mecanismo Especial de Devolução e no Dever de Rejeição preventiva. Banco que realizou a devolução parcial do valor, o que demonstrava seu conhecimento acerca do ocorrido e a possibilidade de evitar a continuidade do golpe. Precedentes da Turma Julgadora. **Segundo, mantém-se a determinação de restituição de valores.** Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior. Restituição simples dos valores transferidos da conta do autor. **E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral.** 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, o réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Manutenção da indenização dos danos morais fixada em R\$ 15.000,00. Situação peculiar em que as transações impossibilitaram o autor de se utilizar do montante para adquirir o imóvel, que é o que pretendia ao realizar o empréstimo. Parâmetro razoável e ajustado para singularidades do caso concreto **Ação julgada parcialmente procedente.***

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pelo réu **BANCO BRADESCO S/A** no âmbito da ação declaratória com pedido de indenização ajuizada por **APARECIDO VIEIRA DOS SANTOS**.

A r. sentença (fls. 317/324) julgou **parcialmente procedente a ação**, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "*Em que pese a alegação autoral no sentido de que se trata concessão irregular de crédito em razão da idade do autor e crédito concedida incompatível com renda, tem-se que o autor diligenciou presencialmente junto a sua agência bancária e solicitou o crédito. Nesse ponto, não há nos autos qualquer indício de que, em virtude da senilidade da contratante, a parte não tenha compreendido os reais termos no negócio jurídico. Ao revés, conforme consta na exordial o autor buscava crédito para aquisição de casa própria. Por outro lado, a análise de risco do crédito é tarefa da instituição financeira, sendo contraditório o comportamento daquele que voluntariamente solicita o crédito e após a concessão busque a "anulação" do contrato por alegada "concessão irregular de crédito". Com efeito, o arrependimento unilateral do negócio, de per si, sem que a existência de motivos justificantes para tanto não pode dar arrimo ao rompimento contratual almejado, porquanto acolher essa tese estar-se-ia ferindo o princípio da segurança jurídica e trazendo instabilidade às relações. Exsurge, dessa forma, a ausência de qualquer hipótese de defeito do negócio jurídico (erro, dolo, coação, lesão, estado de perigo ou simulação) apto a infirmar a validade da permuta aperfeiçoada entre as partes. Assim, não se vislumbra a existência de vício invalidante do negócio jurídico entabulado entre as partes. Oportuno rememorar o teor do art. 104 do Código Civil: "Art. 104. A validade do negócio jurídico requer: I - agente capaz; II - objeto lícito, possível, determinado ou determinável; III - forma prescrita ou não defesa em lei." Visando resguardar seus interesses, incumbia ao autor antes da celebração de ato de disposição de vontade, procurar profissional habilitado para atuar em seu favor, sobretudo por se tratar de contração de empréstimo de alto valor para aquisição imobiliária, evitando a celebração de maus negócios. (...) Bem por isso, prestigiando a segurança jurídica, não há como afastar os efeitos obrigacionais do instrumento contratual celebrado pelas partes. Não se pode esquecer que o contrato reflete mecanismo mais propício de concretização da ordem econômica edificada na Lei maior (art. 170, CF), de tal sorte que a força obrigatória do contrato simboliza um ambiente social de confiança na segura circulação de bens e serviços. (...) No caso dos autos, todavia, há evidente descumprimento do dever de segurança do banco ao não obstar a realização de diversas movimentações bancárias que destoam do perfil do consumidor. A responsabilidade do Banco é objetiva, visto que a fraude faz parte do risco da atividade. No presente caso, houve manifesta falha no dever de segurança da instituição: É flagrantemente atípica e incompatível com o perfil de um correntista de 82 anos e renda modesta a realização de transferências e antecipações de parcelas em valores que atingem grande parte de empréstimo recém realizado. Com efeito, o Banco Réu, como guardião dos fundos e da segurança do sistema, tinha o dever de monitorar transações que fogem ao histórico do consumidor (hipervulnerável), especialmente PIX de alto valor e antecipações de parcelas do próprio empréstimo recém-contratado, e de providenciar mecanismos de bloqueio ou alertas imediatos. (...) A utilização de senha e token não afasta a*

responsabilidade do Banco quando demonstrada a fragilidade de seu sistema de segurança diante de uma movimentação tão suspeita. Trata-se de fortuito interno (fraude no sistema). Assim, o Banco Réu deve ser responsabilizado pela totalidade dos valores fraudulentamente movimentados da conta do Autor, que totalizam R\$ 172.017,99, devendo restituir o valor subtraído, já descontado o montante recuperado via Mecanismo Especial de Devolução (MED), se houver prova nos autos. Percebe-se, desse modo, que a vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço. Sobreleva acrescentar que compete à instituição financeira cercar-se dos cuidados necessários a evitar a ação de meliantes fraudadores, sob pena de arcar com os respectivos ônus, forte na teoria do “risco proveito”. Afinal, não se pode ignorar que é a instituição financeira é quem tem melhores condições para evitar a ocorrência de fraudes, já que conta com funcionários treinados, aparelhamento tecnológico e os documentos comprobatórios de eventuais operações financeiras. (...) Ausente comprovação de que as transações bancárias foram realizadas pela autora, não há como eximir o requerido pelas transações bancárias impugnadas, independentemente de culpa, ante a ausência de circunstância excludente de sua responsabilidade, de modo que os danos decorrentes da fraude perpetrada por terceiros devem ser suportados pela instituição financeira. É incumbência do fornecedor provar a ocorrência de fortuito externo ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, para afastar a sua responsabilidade. A atuação de falsário não é capaz de afastar, por si só, a responsabilidade do fornecedor, notadamente quando configurada a falha na prestação do serviço. Outrossim, a situação vivenciada pelo Autor ultrapassou o mero aborrecimento, já que ao ter uma vultosa quantia (que representava a totalidade de seu novo empréstimo) subtraída de sua conta por fraude, obrigando um idoso de 82 anos a recorrer ao Poder Judiciário para reaver seu patrimônio, gera inegável abalo psíquico, frustração e insegurança. Os danos morais, portanto, são presumidos em situações como a retratada nos autos, independentemente, a rigor, de comprovação específica. Basta que seja comprovada a falha na prestação dos serviços, sendo desnecessária a prova do prejuízo em concreto. Além disso, consoante regra de experiência comum, subministrado pela observação do que ordinariamente acontece na vida social (art. 375 do CPC), o homem médio sofre dor psicológica ao se ver repentinamente como devedor de quantia vultosa em relação a empréstimos bancários, sem qualquer possibilidade de reaver as quantias que foram movimentadas. No afã de compensar o gravame imaterial sofrido pela parte, sem, contudo, ensejar enriquecimento injustificado e considerando a condição econômica da vítima e do ofensor, o grau de culpa, a extensão do dano e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, arbitrase a indenização dos danos morais sob o valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) em pleno cotejo com média imposta pela jurisprudência em casos como o retratado nos autos. (...) Na confluência do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial, COM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para: - MANTER a validade do Contrato de Empréstimo celebrado entre as partes, rejeitando o pedido de nulidade do negócio jurídico. - CONDENAR o Requerido, BANCO BRADESCO S.A., a restituir ao Autor o valor de R\$ 172.017,99 (cento e setenta e dois mil, dezessete reais e noventa e nove centavos), referente às transações fraudulentas (PIX e antecipações de parcelas), acrescido de correção monetária e juros de mora a partir da citação. Eventual valor já recuperado pelo Banco deve ser abatido do total na fase de cumprimento de sentença. - CONDENAR o Requerido ao pagamento de indenização por danos

morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), corrigido monetariamente a partir desta sentença (Súmula 362, STJ) e acrescido de juros de mora a partir da citação. Anote-se que até agosto de 2024, a atualização monetária observará os índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês, nos termos do art. 406 do Código Civil, na redação original, combinado com o art. 161, § 1º, do Código Tributário Nacional. A partir de setembro de 2024, com a entrada em vigor da Lei nº 14.905/24, a atualização monetária observará a variação do IPCA e os juros de mora corresponderão à Taxa SELIC, deduzido o mesmo índice de atualização aplicado, na forma da nova redação do art. 406 do Código Civil. Atento à sucumbência recíproca, deverão as partes suportar as custas e despesas processuais pro rata. Observado os benefícios da gratuidade processual concedida ao autor. Forte na respectiva sucumbência, deverá a instituição financeira requerida arcar com honorários advocatícios em prol dos patronos da parte contrária, na ordem de dez por cento sobre o valor da condenação."

O réu interpôs **recurso de apelação** (fls. 328/346). Em síntese, sustentou que as transações foram realizadas mediante leitura de QR code e através de senha pessoal e token, por meio do celular do autor. Alegou a ausência de falha na prestação dos serviços e que as transações foram realizadas dentro do limite do pix, com saldo existente na conta e dentro do perfil do autor. Alegou a culpa de terceiros e a culpa concorrente da parte autora. Sustentou a ausência de nexos de causalidade entre a conduta do banco e o prejuízo verificado. Impugnou a existência de danos morais e, subsidiariamente, pleiteou a redução do valor da indenização.

O autor apresentou **contrarrazões** (fls. 353/362).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Houve o recolhimento do preparo recursal (fls. 345/348).

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 do banco réu

Em sua petição inicial, o autor alegou ser correntista do banco réu e que, após contratar um empréstimo de R\$ 260.000,00, teve o valor de R\$ 172.017,99 subtraído de sua conta através de PIX e antecipações de parcelas. Alegou não fazer uso do aplicativo e apenas efetuar as transações na agência, bem como que, em contato com o banco réu, este não resolveu a situação. Pleiteou o cancelamento do empréstimo, a restituição do montante das transações e condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Em sua contestação (fls. 74/98), o réu impugnou a alegada responsabilidade, eis que não houve falha na prestação de serviços, uma vez que as transações foram realizadas através do aparelho celular, com senha e chave de segurança. Alegou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Impugnou os pedidos de reparação por dano material e extrapatrimonial.

Passo a apreciar os pontos controvertidos e a instrução processual.

O autor alegou que, após contratar um empréstimo de R\$ 260.000,00, teve o valor de R\$ 172.017,99 subtraído de sua conta através de PIX efetuados para terceiros e antecipações de parcelas.

O pedido de cancelamento do empréstimo não foi reconhecido em primeiro grau, ponto que restou acobertado pela coisa julgada material.

O recurso cinge-se a refutar a responsabilidade do réu, condenação à restituição do montante das transações e o pagamento de indenização por danos morais.

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

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

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do

consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado na petição inicial: movimentações indevidas realizadas por terceiros na conta bancária do autor, após a contratação de empréstimo bancário por este.

Entretanto, a **questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos à conta corrente da autora e sua movimentação. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.**

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

Primeiro, ponto que o autor não entregou sua senha para terceiros.

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

Em que pese a ré ter defendido que as operações foram realizadas através de senha, as provas produzidas são frágeis.

Ademais, como se verificou na petição inicial, o autor se trata de pessoa idosa e que alegou não se utilizar do aplicativo para realizar movimentações bancárias, as quais são feitas exclusivamente na agência bancária. Assim, a alegação de realização das transações através do aparelho celular não bastava para comprovar a sua regularidade.

Inclusive, como restou demonstrado, o autor sequer possui chaves pix registradas (fl. 53), o que conferia verossimilhança às suas alegações.

E segundo, as transações se mostraram suspeitas (fl.

16). Os fraudadores, em curto período, lograram efetuar diversas transferências via pix para terceiros, efetuadas de forma sequencial e em valores altos. Inclusive, parte delas era efetuada para o mesmo destinatário.

O banco réu não esclareceu como os falsários lograram transferir quantias tão elevadas e sequenciais. Havia indícios suficientes de que o aplicativo bancário da parte autora poderia estar sendo utilizado por terceiros de má-fé – principalmente diante do fato de se tratar de cliente que não realizava movimentações via aplicativo.

O setor de fraudes deveria notar e impedir as transações, porque notoriamente excessivas e realizadas sequencialmente. **O perfil estava notoriamente desviado.**

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

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

da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. **Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.** 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou da instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. **Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação, iv) a sequência das operações realizadas, v) o meio utilizado para a sua realização, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.** 10. **A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento.** 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. **Recurso especial provido." (RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 – SP, Terceira Turma, relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 07/10/2025)**

"DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

*TRANSAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. AUSÊNCIA DE MEDIDAS ADEQUADAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. ART. 14, § 3º, DO CDC. NÃO VERIFICADA. REEXAME DE PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Agravo interno interposto contra decisão que negou provimento ao agravo em recurso especial com fundamento na ausência de violação do art. 489 do CPC e na incidência da Súmula n. 7 do STJ, em ação de responsabilidade civil contra instituição financeira por falha na prestação de serviço, permitindo que fraudadores realizassem transações financeiras atípicas na conta da recorrida. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. As questões em discussão consistem em: (i) saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por falha na prestação de serviço ao não impedir transações financeiras atípicas realizadas por fraudadores na conta da recorrida; e (ii) saber se a decisão recorrida violou dispositivos legais ao não considerar as excludentes de responsabilidade previstas no Código de Defesa do Consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundamentada no risco da atividade, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC 4. A falha na prestação de serviço foi reconhecida pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que constatou a ausência de medidas adequadas para impedir transações atípicas, o que caracteriza defeito no serviço prestado. 5. A revisão do entendimento do Tribunal de origem demandaria reexame do acervo fático-probatório, o que é vedado pela Súmula n. 7 do STJ. 6. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 7. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Agravo interno desprovido. **Tese de julgamento: '1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A falha na prestação de serviço por não impedir transações atípicas caracteriza defeito no serviço prestado.** 3. A revisão de fatos e provas é vedada em recurso especial, conforme a Súmula n. 7 do STJ. 4. A incidência da Súmula n. 7 do STJ*

quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 5. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente" (AgInt no AREsp 2.874.835/GO, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Quarta Turma, julgado em 30/6/2025, 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 Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou **'embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas 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).**

Essa compreensão também se formou nesta 12a. Câmara de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo, conforme se verifica nas ementas abaixo destacadas:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU DESPROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE. ROUBO DE CELULAR CONTENDO APLICATIVO DO BANCO RÉU. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. Consumidora vítima de roubo de celular. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente. Empréstimo no valor de R\$. 4.000,00 e diversas transferências bancárias via PIX. A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à senha da conta corrente da autora e sua movimentação. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores, porquanto a autora viu seu celular subtraído sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha ou número de conta corrente). O sistema deveria exigir senha - muitas vezes impõe-se é da própria digital do correntista. Na instrução do processo, constatou-se a inexistência de qualquer ato, culposos ou dolosos, por parte da consumidora. A transferência via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Sujeição dos bancos aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Danos

materiais. Reconhecida a falha e responsabilidade do banco réu, devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para a autora ser ressarcida por todos valores decorrentes de empréstimo e transações não reconhecidas. Danos morais reconhecidos. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Indenização fixada em R\$ 3.000,00. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (Apelação Cível nº 1009721-03.2022.8.26.0223, de minha relatoria, julgado em 22/08/2023)

"Responsabilidade civil – Ação de indenização por danos material e moral – Autora vítima de roubo de seu telefone celular, o mesmo no qual estava instalado o aplicativo de movimentação da conta-corrente bancária administrada pelo réu - Impugnação a transferências eletrônicas de dinheiro – Pretensão ao ressarcimento do desfalque e indenização por dano moral – Oito operações de transferência em sucessão, no mesmo dia do roubo, todas fora do perfil da autora - Versão impugnada precariamente pelo réu, mediante teses sobre a regularidade das operações com o uso de senha pessoal e biometria – Sentença de procedência da pretensão da autora com base na teoria do risco profissional ou do empreendimento – Súmula n. 479 do Col. STJ - Nexo de causalidade entre os serviços prestados pelo réu e as operações fraudulentas de desfalque à autora – Dano material configurado e ressarcimento nos termos da r. sentença – Dano moral tipificado - Arbitramento em R\$ 10.000,00 razoável e proporcional, com atualização desde a r. sentença (Súmula n. 362 do Col. STJ) e juros de mora, de 1% ao mês, desde a citação, em se tratando de responsabilidade contratual – Recurso do réu desprovido e ônus de sucumbência a seu cargo, os honorários advocatícios majorados "ex lege". (Apelação Cível 1005780-57.2021.8.26.0004, Relator o Desembargador CERQUEIRA LEITE, julgado em 22/04/2022)

"Prestação de serviços bancários. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Correntista que foi vítima de roubo de aparelho celular. Comparecimento pessoal na agência bancária, obtendo informação de ausência de irregularidades. Transferências em valores elevados, fora do perfil dos clientes. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema de segurança do réu fosse eficiente. Sentença de parcial procedência. reforma. Procedência total dos pedidos. Tudo nos autos aponta no sentido de que houve movimentação fraudulenta da conta bancária dos autores por terceiro estelionatário, que burlou o sistema de segurança do réu, e que se aproveitou para realizar transferências eletrônicas e saques. Assim, a declaração de inexistência do débito era mesmo

medida que se impunha. Ao réu incumbia garantir a segurança dos serviços prestados e, havendo imputação de defeito no serviço, provar fato caracterizador de qualquer das excludentes do §3º do art. 14, acima referido. No entanto, desse ônus não se desincumbiu. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Não resta dúvida de que a falha de segurança no serviço fornecido pelo réu causou dano moral aos autores. Danos morais configurados. Valor da reparação fixado em R\$ 5.000,00 (e não R\$ 20.000,00, como pretendido pelos autores), com critério de prudência e razoabilidade. Apelação do réu improvida e recurso dos autores parcialmente provido." (Apelação Cível 1035028-42.2019.8.26.0100, Relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 14/06/2021).

E não bastava a simples alegação de que a operação foi realizada por meio de senha. Competia ao réu a prova da efetiva e direta participação do consumidor para cessão deliberada daquela senha. Isto é, era ônus do banco demonstrar a conduta culposa ou dolosa da consumidora.

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."

E terceiro, a transferência efetivada via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos como falhas nas aberturas das contas usadas pelos fraudadores.

Essa cautela na abertura das contas usadas nas transações (denominadas "contas transacionais") ficou explicitada no Regulamento do PIX (art. 89 do regulamento vigente na época dos fatos).

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

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

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

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

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

II - dos procedimentos de iniciação do Pix; e

III - do processo de abertura de contas transacionais.”.

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

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

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

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

b) falhas na identificação e autenticação do usuário final;

c) falhas na autorização das transações de pagamento;

d) fraudes internas(...)”

Mas não é só.

A instituição financeira falhou no DEVER DE REJEIÇÃO PREVENTIVA, ao passo em que, conforme extrato juntado pela autora, as transferências realizadas destoavam do perfil comumente verificado.

Logo, evidenciada a atipicidade das transferências, a apelante falhou com a determinação prevista no artigo 39-B da Resolução BACEN nº 1/2020:

”Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude.”

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

A apelante 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).

Como se viu, o banco réu providenciou apenas a recuperação parcial do valor (R\$ 2.160,80 – fl. 32 e 46). Referido ponto demonstrava seu conhecimento acerca do fato e consentimento quanto à devolução. Todavia, diante disso, caberia ao banco providenciar todas as medidas necessárias para impedir o êxito da empreitada criminosa, de modo a impedir o restante das transações.

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

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

(...)

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

(...)

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

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

II - a devolução ocorrer em valor inferior ao da transação original. <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormaativo?tipo=Resolu%7E%26%20BCB&numero=403>

§ 3º Os múltiplos bloqueios ou devoluções parciais de que trata o § 2º devem ser realizados até que se alcance: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormaativo?tipo=Resolu%7E%26%20BCB&numero=403>

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

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

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

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

Em situação semelhante, esta Turma julgadora também responsabilizou a instituição financeira, conforme se verificou no julgamento da Apelação Cível nº 0001329-03.2023.8.26.0047, relator o Desembargador MARCO FABIO MORSELLO, julgado em 12/12/2023, destacando-se a ementa:

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

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

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ IMPROCEDENTE. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. Ação de indenização. Sentença de procedência. Recurso da instituição financeira ré. Primeiro,

reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. A consumidora acreditou na autenticidade do contato, uma vez que os fraudadores a encaminharam para um caixa eletrônico para cancelamento de transações indevidas. Além disso, verificou-se um notório desvio do perfil. As transações se mostraram suspeitas, notadamente pelo elevado valor (pagamentos de boletos de igual valor que totalizaram R\$ 90.000,00). Conta da autora que era utilizada somente para movimentações de ínfimos valores. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. E segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a restituição dos valores debitados indevidamente da conta da autora (R\$ 80.000,00) e a inexigibilidade da cobrança efetuada no cartão de crédito da autora (R\$ 10.000,00). Ação procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

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

2. Danos materiais

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

Assim, era mesmo adequada a restituição dos valores referentes às transações fraudulentas, no total de R\$ 172.017,99 (fl. 16).

As parcelas antecipadas sem autorização do autor deverão ser restituídas e cobradas futuramente, nos termos do contrato. Ademais, deverá ser descontado deste montante o valor já restituído pela instituição bancária (R\$ 2.160,80 – fl. 32 e 46).

Concluindo-se, rejeito este ponto do recurso.

3. Danos morais

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

Mesmo em Juízo, a ré insiste 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, mantenho o valor da indenização no importe de R\$ 15.000,00.

Destaca-se o fato de o empréstimo ter sido realizado pelo consumidor como forma de comprar um imóvel que lhe servisse de residência. Ou seja, além da gravidade do golpe, somada à inércia do banco em solucionar a questão, tem-se o fato de que ele resultou na impossibilidade de utilização dos valores pelo consumidor (pessoa idosa e hipervulnerável). Este ponto justificava a fixação da indenização naquele montante. Assim, quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico da consumidora.

Concluindo-se, nego provimento ao recurso do réu.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

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

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGO PROVIMENTO ao recurso do réu e mantenho a r. sentença.

Tendo em vista a sucumbência recursal, majoro os advogados devidos pelo réu em 15% no valor integral da condenação (somatória do valor a ser restituído e da indenização dos danos morais, tudo com acréscimo de juros e correção monetária). Os honorários de advogado naquele percentual atentaram-se à complexidade dos trabalhos, tempo do processo e proveito econômico, de modo a garantir a remuneração adequada do profissional.

Alexandre David Malfatti
Relator