



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000220543

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1094057-50.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO BRADESCO S/A e BANCO C6 S/A, é apelado MARCELO ALVES SACCHI.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 16 de março de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 43310

APELAÇÃO Nº: 1094057-50.2024.8.26.0002

COMARCA: SÃO PAULO – FR SANTO AMARO - 15ª VARA CÍVEL

JUÍZA: MARIAH CALIXTO SAMPAIO MARCHETTI

APTE: BANCO BRADESCO S/A; BANCO C6 S/A

APDO: MARCELO ALVES SACCHI

INTERESSADOS: NEON PAGAMENTOS S/A; PAGSEGURO INTERNET

INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

APELAÇÃO - AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE.

GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO – TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - suposto representante do apelante Bradesco que entrou em contato com o apelado via telefone – utilização do mesmo número da agência em que o apelado tem conta – contratação de empréstimos no mesmo dia de transferência via Pix de – transferências realizadas também para a conta do apelado no apelante C6 e de lá várias outras via pix para terceiros – falha na prestação de serviços evidenciada – responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – caso fortuito interno - apelado vítima de golpe – transações realizadas por terceiro fraudador – patente desvio de perfil do apelado nos dois bancos – falha na segurança quanto ao serviço prestado pelos apelantes que voluntariamente já procederam a algumas devoluções e cancelamentos – devolução dos valores, de rigor – sentença mantida nos termos do art. 252 do RITJSP – recursos desprovidos.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: *“Vistos. MARCELO ALVES SACCHI ajuizou "ação de indenização por danos materiais e morais" em face do BANCO BRADESCO S.A., C6 BANK S/A, PAGSEGURO INTERNET S/A e NEON PAGAMENTOS S/A. Sustentou, em síntese, que no dia 18/09/2024 recebeu uma chamada em seu celular do número 11 5054-4300, que é da agência do banco*

Bradesco e estava salvo em seu dispositivo como Bradesco Prime. Relatou que o atendente tinha os seus dados pessoais e confirmou o seu saldo bancário. O fraudador disse que seu cartão havia sido clonado e que a chamada seria transferida para outro funcionário que o instruiu a transferir valores do Banco Bradesco para outra instituição para proteger o numerário. Afirmou que transferiu para si mesmo, em uma conta que mantinha junto ao C6 Bank os seguintes valores: R\$ 24.999,00, R\$ 19.999,00, R\$ 14.999,99 e R\$ 23.999,98, bem como realizou transferências via PIX para conta de terceiros indicados pelo suposto gerente, quais sejam, R\$ 10.000,00 para Pamela da Silva Santos e R\$ 2.900,00 para Thiago de Oliveira. Aduziu que verificou que foi realizada a contratação de dois empréstimos, nos valores de R\$ 7.296,51 e R\$ 82.455,06, sendo que a própria agência estornou o empréstimo de R\$ 7.296,51, mas não estornou o de maior valor. Relatou que o fraudador disse que ele deveria realizar diversas transações para auxiliar na identificação dos suspeitos, sendo que fez as seguintes transações a partir da conta do C6 Bank: R\$ 24.999,00 para Antônia Paloma Bezerra da Silva (PagSeguro); R\$ 9.999,99 para Sandra Maria Cândido (PagSeguro); R\$ 10.000,00 para Katyane Augusta Muniz (Cloud Walk Meios de Pagamentos); R\$ 10.100,00 para Vinícius Pereira Dias (PagSeguro); R\$ 4.900,00 para Mônica da Conceição de Lima (PagSeguro); R\$ 18.000,00 para Antônio Leite Neto (PagSeguro); R\$ 5.999,97 para Mônica da Conceição de Lima (PagSeguro); R\$10.000,00 para José Luciano dos Santos (PagSeguro); R\$10.099,00 para Matheus Bonifácio dos Santos (PagSeguro); R\$ 24.999,95 para Kawany da Silva (PagSeguro); R\$3.900,00 para Robert Santos Gonçalves (Neon Pagamentos). Relatou que ao perceber que foi vítima de uma fraude, contatou o C6 Bank, que notificou o Banco Central e somente estornou o valor de R\$20.000,00. Pugnou pela procedência da ação para: a) condenar o Banco Bradesco ao pagamento de R\$ 12.900,00, referente à transferência realizada a terceiros, bem como ao cancelamento do empréstimo no valor de R\$ 82.455,06; b) condenar o Banco C6 a restituir o valor de R\$ 112.996,00, referente às quantias transferidas indevidamente; c) condenar o Pagseguro e a Neon Pagamentos, de forma solidária, por permitirem a abertura de contas que permitem a prática de fraude. Valorou a causa e acostou documentos (fls. 01/81). A fls. 42/43 indeferiu-se o pedido de tutela de urgência. NEON PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE

PAGAMENTO apresentou contestação a fls. 155/180. Arguiu a preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, disse que o autor realizou uma transferência em favor de Robert Santos Gonçalves, correntista junto a Neon e que bloqueou a referida conta. Salientou que não tem responsabilidade pelo ocorrido. Requereu a improcedência da ação. BANCO BRADESCO S/A apresentou contestação a fls. 181/216. Preliminarmente, disse que o autor deveria depositar nos autor o valor do empréstimo, R\$82.455,06. Alegou ser parte ilegítima para figurar no polo passivo. No mérito, discorreu sobre a ausência de responsabilidade de sua parte, sobre a segurança corporativa, acerca da impossibilidade de restituição. Requereu o acolhimento das preliminares e, subsidiariamente, a improcedência da ação. Juntou documentos (fls. 217/249). BANCO C6 S.A apresentou contestação a fls. 254/273. Arguiu a preliminar de ilegitimidade passiva. Disse que nenhum dos beneficiários é correntista do banco. No mérito, discorreu sobre a confiabilidade do sistema de segurança do banco, sobre a ausência dos requisitos de responsabilidade. Afirmou que conseguiu bloquear e restituir o valor de R\$ 20.534,77 e que não teve responsabilidade sobre o ocorrido. Subsidiariamente, requereu o reconhecimento de culpa concorrente do autor. Requereu o acolhimento das preliminares e, subsidiariamente, a improcedência da ação. Juntou documentos (fls. 274/407). PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A apresentou contestação a fls. 409/421. No mérito, discorreu sobre o golpe, sobre a ausência de responsabilidade, acerca da ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva do autor. Disse que bloqueou as contas, mas não foi possível recuperar os valores, haja vista a ausência de saldo. Requereu a improcedência da ação. Juntou documentos (fls. 422/737). Houve réplica (fls. 742/746, 747/759, 760/767 e 768/774). Instadas a especificarem as provas que desejavam produzir (fls. 775), as partes manifestaram-se (fls. 781/782, 783/785, 786/788, 789/790 e 791/792).”.

A ação foi julgada parcialmente procedente “a) CONDENAR o BANCO BRADESCO S.A. ao pagamento de R\$ 12.900,00 (doze mil e novecentos reais) pela transferência realizada a terceiros (fls. 31), com correção pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso (INPC até a eficácia da Lei nº 14.905/2024, quando será substituído pelo IPCA-IBGE) e juros desde a citação, no percentual de 1% ao mês até a eficácia da Lei nº 14.905/2024, quando serão devidos na forma do

art. 406, § 1º, do Código Civil; B) CONDENAR o BANCO BRADESCO S.A. a proceder o cancelamento do empréstimo, no importe de R\$ 82.455,06 (oitenta e dois mi, quatrocentos e cinquenta e cinco reais e seis centavos) (fls. 31). Somente eventuais valores que foram recebidos em decorrência da mencionada transação e ainda permanecerem na conta do autor deverão ser restituídos ao Banco Bradesco; C) CONDENAR o BANCO C6 à restituição das quantias transferidas indevidamente e não estornadas (fls. 60/62), cujo valor deverá ser apurado em liquidação de sentença, com correção pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso (INPC até a eficácia da Lei nº 14.905/2024, quando será substituído pelo IPCA-IBGE) e juros desde a citação, no percentual de 1% ao mês até a eficácia da Lei nº 14.905/2024, quando serão devidos na forma do art. 406, § 1º, do Código Civil. Sucumbente a parte ré, deverá arcar com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 20% do valor da condenação. 2) Julgo IMPROCEDENTE o pedido feito por MARCELO ALVES SACCHI em face do PAGSEGURO INTERNET S/A e de NEON PAGAMENTOS S/A, com fulcro no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Por força da sucumbência, arcará o vencido com as custas e despesas processuais, além de honorários de advogado, arbitrados em 10% do valor da causa, devidamente atualizado, nos termos do artigo 85, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil. (fls. 793/799, confirmada a fls. 837/838).

Inconformado, o Bradesco interpôs apelação (fls. 841/882). Argumentou que inexistia qualquer falha na prestação de serviços ou irregularidade procedimental, mormente que tivesse sido provocado pelo apelante. Conforme links disponibilizados junto a petição inicial em fls. 6/7, resta incontroverso que todo o embrolho teve origem com a ligação de terceiro de má-fé se passando por preposto do apelante, que somente após seguir as orientações é que o terceiro teve acesso à sua conta corrente. Não foi apresentado qualquer indício de que a esfera moral do apelado tenha sido afetada pelos fatos narrados ou de quaisquer prejuízos supostamente sofridos. Requereu a reforma da r. sentença para o fim da improcedência da ação, pugnando pelo provimento do recurso.

O corréu Banco C6 também interpôs apelação (fls. 888/902). Argumentou que as transações foram consideradas legítimas, ao passo que foram realizadas pelo próprio apelado. Ainda, demonstrou a tentativa de recuperação dos

valores transferidos, o que ocorreu de forma parcial, em razão de não haver mais valores nas contas de destino, como indicados pelas instituições financeiras receptoras dos respectivos valores. Comprovou também a culpa exclusiva do apelado, ao não tomar a cautela necessária e seguir as condutas informadas por supostos funcionários do Banco. Subsidiariamente, pleiteou pela culpa concorrente. Requereu a reforma da r. sentença para o fim da improcedência da ação, pugnando pelo provimento do recurso.

Em resposta (fls. 907/932) o apelado, basicamente, requereu o desprovimento dos recursos.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

Os recursos foram interpostos no prazo. As custas foram recolhidas. Desse modo, passa-se ao seu exame.

A i. magistrada de 1º grau decidiu assim a questão: “...*No mais, verifico que a relação travada entre as partes é consumerista, afinal, os réus prestam serviços no mercado de consumo, sendo considerados fornecedores, nos moldes do artigo 3º, do CDC e conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil/2015, uma vez que, compulsando os autos, vislumbra-se que a matéria “sub judice” não demanda instrução adicional. A questão, que é de fato e de direito, já está suficientemente dirimida, razão pela qual é desnecessária a produção de mais elementos de cognição. Cuida-se de ação ajuizada por Marcelo Alves Sacchi em face do Banco Bradesco S.A. e outros, na qual a parte autora pleitei a procedência da ação para:* a) *condenar o Banco Bradesco ao pagamento de R\$ 12.900,00, referente à transferência realizada a terceiros, bem como ao cancelamento do empréstimo no valor de R\$ 82.455,06; b) condenar o Banco C6 a restituir o valor de R\$ 112.996,00, referente às quantias transferidas indevidamente; c) condenar o Pagseguro e a Neon Pagamentos, de forma solidária, por permitirem a abertura de contas que permitem a prática de fraude. Tendo em vista que as alegações da parte autora são verossímeis, recomendável a inversão do ônus probandi em seu favor, nos termos do*

artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Anoto o quanto disposto no artigo 14 do CDC: O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Tem-se, ainda, a aplicação da tese firmada no julgamento do recurso repetitivo, Tema 466 do Superior Tribunal de Justiça, Resp 1.197.929/PR: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Tal entendimento, pacificado no âmbito do Superior Tribunal de Justiça, ocasionou a edição da Súmula 479. Com efeito, anoto que o autor não nega a realização das transações. Contudo, afirma ter sido vítima de um golpe porque somente o fez acreditando que estava conversando com funcionário do Banco Bradesco, que informou que seu cartão havia sido clonado. O autor relata que o número do telefone que o contactou era o mesmo da agência do correu Bradesco, o que se comprova pelas imagens de fls. 04/05. Ressalta-se, ademais, que tais fatos não foram especificamente impugnados pelo réu. Outrossim, o conjunto probatório acostado aos autos evidencia a veracidade das alegações do autor. Assevero que não restou comprovado que o preenchimento dos requisitos de segurança foram, de fato, utilizados pelos corréus Banco Bradesco e Banco C6 S.A, que permitiram que várias transações fora do perfil do autor fossem realizadas. Ressalto, ainda, a culpa do Banco Bradesco, haja vista a falha na prestação dos serviços, uma vez que, pela narrativa dos fatos, o golpe somente foi efetivado após o autor receber uma ligação que aparentava ser da agência do correu. Ainda, a fraude somente foi bem-sucedida porquanto, ao que se verifica, o fraudador tinha conhecimento dos dados bancários e informações pessoais do autor. Além disso, destaco que os próprios corréus Banco Bradesco e Banco C6 S.A, efetuaram o cancelamento e estorno de algumas transações, quais sejam o empréstimo no valor de R\$ 7.296,51 e o estorno de R\$ 20.534,77, o que evidencia o reconhecimento da fraude pelos correqueridos (fls. 31 e 59/62). Deste modo, restou comprovada nos autos a ocorrência da fraude Cediço que é a obrigação do fornecedor de produtos e serviços ser diligente na aplicação de medidas de segurança e na verificação da autenticidade das transações realizadas, especialmente as efetuadas em meio

eletrônico, restando evidente o defeito na prestação de serviços, nos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido. Note-se, ainda, que a atuação de terceiros fraudadores sequer poderia ser considerada excludente de responsabilidade pelo fato de terceiro, vez que tal situação insere-se no âmbito de fortuito interno, posto que ínsito aos riscos da atividade. Nesse sentido: Civil e processual civil. Cartão de crédito. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por dano moral. Sentença de procedência. Pretensão à reforma manifestada pelo réu. Denúnciação da lide que é vedada pelo artigo 88 do Código de Defesa do Consumidor, regra que não se restringe à responsabilidade de comerciante por fato do produto (artigo 13), sendo igualmente aplicável às demais hipóteses de responsabilidade civil (objetiva) do fornecedor. Precedentes do C. Superior Tribunal de Justiça e desta E. Corte Estadual. Arguição de ilegitimidade ativa que não se sustenta, pois deve ser aferida "in status assertionis". Responsabilidade patente da instituição financeira emitente do cartão de crédito utilizado para pagamento do preço do negócio fraudulento em aplicativo de pagamentos. Empresas que integram a mesma cadeia de fornecimento. Réu que não se desincumbiu de provar a regularidade das transações impugnadas e neste recurso se limita a tecer considerações sem potência para alterar a solução dada à causa. A fraude perpetrada por terceiro não afasta a responsabilidade que decorre do risco da atividade exercida. Situação vivenciada pela autora que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, gerando, sim, danos morais. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000782-51.2020.8.26.0337; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mairinque - 2ª Vara; Data do julgamento: 29/03/2021; Data de Registro: 31/03/2021) (Negritei) Da mesma forma, não ficou demonstrada, no caso em tela, a culpa exclusiva do consumidor. Assim, resta inaceitável a alegação dos requeridos de quererem eximir-se de responsabilidade e não investir no controle interno voltado para as atividades de operação financeiras, adotando políticas e procedimentos que previnam práticas ilícitas ou fraudulentas. Nesse sentido, nos termos da teoria do

risco empresarial, é o banco responsável por todos os atos inerentes as suas atividades. Por outras palavras: pretende a parte ré oferecer o serviço com os riscos inerentes a ela e eximir-se da responsabilidade daí decorrente. Portanto, deve o requerido responder pelos danos ocasionados ao autor. Nesse sentido: DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autores vítimas de estelionato. "Golpe do falso funcionário". Procedência parcial. Apelo do réu. Desacolhimento. Fraude comprovada. Transações fogem completamente do perfil dos consumidores. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Dever de restituição. Sentença mantida. Majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais a serem pagos pelo réu, à luz do artigo 85, §11, CPC. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000511-65.2023.8.26.0554; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/08/2023; Data de Registro: 17/08/2023) Desta forma, de rigor a condenação do Banco Bradesco ao pagamento de R\$ 12.900,00 (doze mil e novecentos reais) pela transferência realizada a terceiros, bem como, ao cancelamento do empréstimo, no importe de R\$ 82.455,06. Com relação ao empréstimo, somente eventuais valores que foram recebidos em decorrência da mencionada transação e ainda permanecerem na conta do autor deverão ser restituídos ao Banco Bradesco. De rigor, a condenação do Banco C6 à restituição das quantias transferidas indevidamente e não estornadas, cujo valor deverá ser apurado em liquidação de sentença. Por fim, ressalto, que não há pedido de danos morais e não vislumbra-se nos autos qualquer ato ilícito ou falha na prestação dos serviços do corréus PAGSEGURO INTERNET S/A e NEON PAGAMENTOS S/A, motivo pelo qual o pedido de condenação solidária improcede. Ante o todo exposto, 1) Julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos feitos por MARCELO ALVES SACCHI em face do BANCO BRADESCO S.A. e do BANCO C6 S/A, e... Julgo IMPROCEDENTE o pedido feito por MARCELO ALVES SACCHI em face do PAGSEGURO INTERNET S/A e de NEON PAGAMENTOS S/A..."

A r. sentença deve ser mantida por seus fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do permissivo contido no art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, de seguinte teor: "Nos

recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer *“a viabilidade de órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum”* (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel, Min. Fernando Gonçalves).

A i. magistrada “a quo” abordou detidamente todos os pontos do litígio. Não obstante, agregam-se à sentença os seguintes comentários.

À hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão do apelado e patente a hipossuficiência dele, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria aos apelantes demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, os apelantes tinham que comprovar que as operações impugnadas eram mesmo de responsabilidade do apelado ou que, sendo fraudulentas, isso ocorreu por culpa exclusiva dele – ônus do qual não se desincumbiram.

Em realidade, o exame dos autos faz ver que as operações foram mesmo fraudulentas.

Narra o apelado em sua inicial: *“No dia 18 de setembro de 2024, às 15h30, o Autor recebeu uma chamada em seu celular, exibindo na tela o nome da agência e banco (Bradesco Prime), da qual é correntista. Oportuno frisar,*

que a ligação recebida, exibia o número de telefone da agência do Autor, (11 5054-4300)...”

Denota-se que, pela análise dos documentos de fls. 27/62, no dia, 18/09/2024 foram realizadas várias transferências da conta do Bradesco para a conta mantida junto ao C6 Bank, de acordo com os valores orientados pelo fraudador, o apelado realizou as seguintes operações no Banco Bradesco para si próprio:

- R\$24.999,00
- R\$19.999,00
- R\$14.999,99
- R\$23.999,98

Total das operações feitas para própria conta: R\$83.997,974

Em seguida, o "gerente" solicitou ao apelado que realizasse transferências adicionais via PIX também para conta de terceiros, sob o pretexto de que tais transações ajudariam a identificar os bancos utilizados pela quadrilha, e assim, foram realizadas as seguintes operações: R\$10.000,00 para Pâmela da Silva Santos e R\$2.900,00 para Thiago de Oliveira Total das operações feitas terceiros: R\$12.900,00. Contudo, ao verificar posteriormente a sua conta corrente, o apelado percebeu que dois empréstimos haviam sido contratados, nos valores de R\$7.296,51 e R\$82.455,06

Com relação ao C6, narra ainda: *“Continuando a narrativa, o Autor orientado pelo "gerente", acessou sua conta do C6 Bank e sob o argumento de que deveria auxiliar na identificação dos integrantes da quadrilha, por imposição da Polícia Federal, que “monitorava a conversa” deveria realizar diversas transações de sua conta para as contas a seguir indicadas:*

17h03m: R\$24.999,00 - Antônia Paloma Bezerra da Silva (PagSeguro)

- 17h17m: R\$9.999,99 - Sandra Maria Cândico (PagSeguro)

- 17h23m: R\$10.000,00 - Katyane Augusta Muniz (Cloud Walk Meios de Pagamentos)

- 17h36m: R\$10.100,00 - Vinícius Pereira Dias (PagSeguro)

- 17h44m: R\$4.900,00 - *Mônica da Conceição de Lima*
(PagSeguro)
 - 18h03m: R\$18.000,00 - *Antônio Leite Neto* (PagSeguro)
 - 18h11m: R\$5.999,97 - *Mônica da Conceição de Lima*
(PagSeguro)
 - 18h36m: R\$10.000,00 - *José Luciano dos Santos*
(PagSeguro)
 - 18h44m: R\$10.099,00 - *Matheus Bonifácio dos Santos*
(PagSeguro)
 - 18h56m: R\$24.999,95 - *Kawany da Silva* (PagSeguro)
 - 19h05m: R\$3.900,00 - *Robert Santos Gonçalves* (Neon
Pagamentos)
- TOTAL: R\$132.996,00

As instituições financeiras deveriam ter constatado a movimentação fora do perfil do apelado, mas não o fizeram nem procederam ao bloqueio preventivo antes das operações, o que deveriam ter feito.

O Bradesco, em suas razões de apelação (fls. 853/854), informou que: “*Neste ponto, necessário acusar que a Ré não se negou a realizar o estorno dos valores, visto que a Casa Bancária concordou com os termos, mas não fora possível o estorno junto a conta beneficiária. Ressalva-se que as transações PIX são realizadas de forma instantâneas e por esse motivo não é possível realizar o estorno, uma vez que o valor é repassado imediatamente ao beneficiário e o banco não possui autonomia para retirar o crédito da conta de maneira arbitrária. Considera-se que foi realizado a abertura da infração através da ouvidoria MED – Mecanismo Especial de Devolução, porém, no presente caso o valor não pode ser recuperado, sendo que o ressarcimento está condicionado a existência de saldo na conta favorecida.*”

E, estornou o empréstimo de menor valor ao apelado (R\$7.296,51 – fls. 31).

Quanto ao C6, houve estorno de R\$ 20.534,77 (fls. 61),

relativo às transferências via pix realizadas.

A despeito de o apelado ter sido enganado pelos fraudadores – e, por isso, de alguma forma, contribuído para que o golpe fosse perpetrado –, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dele.

Pois bem. Os apelantes sustentam pela regularidade das operações formalizadas eletronicamente.

No caso, patente a responsabilidade dos apelantes no caso vertente, já que falharam na prestação dos serviços ao permitir diversas transferências em nome do apelado que foi vítima de criminosos que perpetraram desfalque em valores absolutamente discrepantes do uso normal das suas contas, por meio de operações sequenciais.

Cediço que apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

O Superior Tribunal de Justiça, ao analisar a celeuma em regime de processo repetitivo (art. 543-C do CPC/1973), afirmou que os bancos respondem objetivamente pelos danos causados por golpes de terceiros. Confira-se o aresto:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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. 2. Recurso especial provido” (STJ – REsp. 1.199.782 – 2ª

Seção – Rel. Min. Luis Felipe Salomão – julgado em 24/08/2011).

Sobre o tema, foi publicada a Súmula 479 do STJ de seguinte redação: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Diga-se que sequer era caso de inversão do ônus da prova.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser verossímil a versão do apelado e patente a hipossuficiência e vulnerabilidade dele, independentemente da inversão do ônus da prova, cumpria aos apelantes demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária. Em outro dizer, tinham que comprovar o fato que alegaram – que os negócios foram mesmo realizados regularmente pelo apelado. Como dito, os elementos constantes dos autos indicam o contrário, qual seja, que os negócios foram produto de fraude que poderia ser evitada se os sistemas de segurança das duas instituições financeiras tivessem atuado como deveriam.

Por conta disso, não há como se afastar a responsabilidade delas no caso vertente, já que houve falha na prestação dos serviços. Por isso, impositiva a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes e a condenação dos apelantes na restituição de valores debitados, referentes às operações invalidadas e que ainda não foram estornadas ou canceladas.

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações dos bancos, não há possibilidade de transferir a responsabilidade ao apelado sobre as transferências bancárias e empréstimos, realizados de forma fraudulenta, justamente pelo desvio de perfil que impunha o bloqueio provisório da operação.

Portanto, incontroversos o golpe que vitimou o apelado e a falha dos sistemas das instituições financeiras. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade dos apelantes no caso vertente – não houve imputação de culpa exclusiva ao consumidor –, sendo impositiva a condenação no pagamento de indenização por dano material consistente na devolução do valor transferido a terceiros.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em

situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

“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.” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).

Importante anotar que o apelado sequer pediu indenização por dano moral neste caso.

Em suma, pelos motivos alinhavados, mantém-se a r. sentença.

Não é caso de majoração dos honorários posto que fixados no percentual máximo de 20% sobre o valor da condenação.

Nesses moldes, **nega-se provimento aos recursos.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator