



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000147011

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1502589-14.2024.8.26.0271, da Comarca de Itapevi, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ANA MARIA ORMONDE (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, 27 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE DAVID MALFATTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1502589-14.2024.8.26.0271

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADO: ANA MARIA ORMONDE

ORIGEM: 2ª VARA CÍVEL DO FORO DE ITAPEVI

VOTO Nº 18.914

AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU PARCIALMENTE CONHECIDA E, NA PARTE CONHECIDA, IMPROVIDA.

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. CONTRATAÇÕES E TRANSFERÊNCIAS INDEVIDAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. *Ação declaratória cumulada com indenização. Sentença de procedência. Recurso do banco réu. **Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços.** Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos à conta bancária da autora, efetivando-se contratação de empréstimo pessoal e transferência. Falha de segurança ao serviço bancário via aplicativo. Fragilidade que viabilizou o indevido acesso dos fraudadores ao serviço da ré. Transações que se mostraram suspeitas, notadamente porque elevados para os padrões da autora e realizadas de forma sequencial. Autor que realizava movimentações módicas. Ação dos fraudadores que deveria ter chamado a atenção do setor de fraudes. Ademais, 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 (arts. 88 e 89). Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Nulidade da contratação com a restituição dos valores descontados indevidamente da autora. **E segundo, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação.** A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido do banco, até mesmo em sede judicial. Montante indenizatório mantido em R\$ 5.000,00, parâmetro ajustado às singularidades do caso concreto, bem como razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. **Ação julgada parcialmente procedente.***

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenização movida por ANA MARIA ORMONDE em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

A r. sentença (fls. 156/161) julgou **procedente a ação**, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) ficou evidenciada a falha na prestação do serviço bancário, porque embora a parte autora tenha cedido dados ao fraudador, os terceiros possuíam dados do correntista, o que os permitiu ligar e se comunicar. Ademais, a transação em comento foi realizada em curto espaço de tempo, com um único empréstimo de R\$ 4.640,76, um valor extremamente alto em comparação ao valor que a parte autora move em sua conta, que é de R\$1.1421,00. Pelo vulto e anormalidade da transação, deveria ter sido constatada pelo sistema de segurança do banco, o que não ocorreu. Portanto, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima ou ato exclusivo de terceiros, porque a falha no sistema de segurança do banco permitiu que os terceiros chegassem até à parte autora e que o prejuízo de grande monta ocorresse, o que poderia ter sido interrompido logo no início das transações. (...) Assim, os valores das transações realizadas pelos terceiros, no montante de R\$ 4.640,76 devem ser declarados inexigíveis, com restituição do que houver sido pago, de forma simples. Quanto aos danos morais, tem-se que estes são devidos *in re ipsa*, ou seja, decorrem dos próprios fatos consistentes na ausência de contratação e na realização de descontos Indevidos A indenização por dano moral deve ser arbitrada de acordo com o método bifásico, que, segundo o STJ, é o que "melhor atende às exigências de um arbitramento equitativo da indenização por danos extrapatrimoniais" (TJSP; Apelação Cível 1019805-02.2022.8.26.0405; Relator (a): Viviani Nicolau; Órgão Julgador: 3ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco – 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/07/2024; Data de Registro: 02/07/2024). Assim, observadas as circunstâncias do caso concreto citadas acima, e a extensão do dano (art. 944 do CC), aliado ao princípio da proporcionalidade, bem como considerando o patamar que vem sendo adotado pelo TJSP em casos semelhantes (TJSP; Apelação Cível 1000548-72.2024.8.26.0614; Relator (a): Vito Guglielmi; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tambaú - Vara Única; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024), fixo o valor da indenização em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados, resolvendo o mérito nos termos do art. 487, inciso I do CPC, para: a) declarar inexigível o empréstimo no valor de R\$ 4.640,76 (quatro mil seiscentos e quarenta reais e setenta e seis centavos); b) condenar aparte ré à restituição simples do que já houver sido pago pela parte autora, acrescido de correção monetária a partir dos efetivos pagamentos, e juros moratórios a contar do primeiro deles, ou seja, do evento danoso (Súmula n. 54 do STJ); c) condenar a parte ré ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de danos morais, a ser atualizada a partir da presente data (Súmula n. 362 do STJ), sem prejuízo dos juros moratórios, estes a contar da citação. Até a vigência da Lei n. 14.905/24, os valores deverão ser corrigidos pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros de mora à taxa legal de 1% ao mês. Após, o índice de correção monetária deverá ser aquele indicado no art. 389, parágrafo único, do CC, e os juros de mora haverão de observar a taxa prevista no art. 406, §1º, do mesmo diploma legal. Diante da sucumbência, condeno o banco réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, que fixo em 10%



sobre o valor da condenação. Em caso de recurso de apelação, intime-se a parte recorrida a ofertar contrarrazões. Após, remetam-se os autos ao e. TJSP com nossas homenagens de estilo (...)."

O réu interpôs **apelação** (fls. 180/189). Em síntese, destacou a inexistência de fato do serviço e, ato contínuo, afirmou serem indevidas as indenizações impostas pelo juízo de origem.

A autora ofertou **contrarrazões** (fls. 180/189).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Preparo recursal regularmente recolhido (fls. 190/191).

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 da instituição financeira ré no evento danoso

Em sua petição inicial (fls. 01/17), a autora alegou que percebe benefício previdenciário junto ao INSS e que em 1º de fevereiro de 2024 recebeu telefonemas de um suposto funcionário do réu, o qual afirmou que transações indevidas haviam sido realizadas em seu nome. Sustentou que as ligações continuaram, de forma que no dia seguinte foi à agência do réu verificar o ocorrido. Afirmou que foi a atendente, na agência, informou que sua senha havia sido cancelada, de forma que teria que cadastrar uma nova. Por não estar se sentindo bem, retornou à agência alguns dias depois e descobriu que sua senha foi alterada no dia em que recebeu os telefonemas, tendo também sido realizado um empréstimo em seu nome, além de uma transferência PIX para a conta de uma terceira desconhecida, no valor de R\$ 4.560,00. Afirmou que entrou em contato com o réu para contestar as transações, o qual apenas sugeriu um refinanciamento do empréstimo. Daí a origem da ação, na qual pleiteou a declaração de inexigibilidade do débito oriundo do empréstimo, bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.

O banco réu ofertou contestação (fls. 46/56), alegando que os empréstimos foram contratados regularmente via internet banking, em aparelho previamente cadastrado, com utilização da senha pessoal da autora, inexistindo abuso ou ilicitude. Sustentou que não contribuiu para o golpe sofrido pela autora. Defendeu que não há amparo para restituição ou indenização por danos morais, que não foram comprovados, e impugnou o pedido de inversão do ônus da prova. Requereu a improcedência da ação.

Passo a apreciar os pontos controvertidos e a instrução processual.

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

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

O microsistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios 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 da autora.

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.**

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

Primeiro, pontuo que a autora 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 o réu ter defendido que as operações foram confirmadas mediante Mobile Bank, as provas produzidas se revelaram frágeis.

Até porque, se houve "confirmação na agência de origem" (fl. 62) sobre a contratação, deveria o réu ter trazido prova suficiente de tal fato. Não o fez.

Segundo, as transações se mostraram suspeitas (fl. 20/40 e 57/59).

Conforme se verifica nos extratos bancários, a autora realizava movimentações módicas (fl. 21). Os fraudadores em um só dia lograram efetuar a contratação de um empréstimo, seguido da transferência de seu valor (fl. 24):

Agência / Conta: 0381 / 01.018.4/9-0 ANA MARIA ORMONDE 15/02/2024 - 13:58

Extrato Completo					
Dia	Histórico	No. Docto	Valor	Saldo	
				57,66-	
FEVEREIRO					
01	CONTRATO EMPRESTIMO	81039	4.640,76+		
01	COMPRA CARTAO DEBITO PAG RECARGADECELULAR	251349	15,00-		
01	PIX - PAGAMENTO 53691152 THACIENE AZEREDO	176428	4.560,00-		
01	JRS.PROP.CH.ESPECIAL	1	1,22-		

O banco réu não esclareceu como os falsários lograram transferir quantias tão elevadas, com operações sequenciais. Havia indícios suficientes de que o aplicativo bancário da autora poderia estar sendo utilizado por terceiros de má-fé.

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).***

E não bastava a simples alegação de que a operação foi

realizada por meio de token (ou senha pessoal). 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 do consumidor.

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

A posição da Turma julgadora sobre a culpa (causa) concorrente afina-se com precedentes do Superior Tribunal de Justiça, destacando-se o RECURSO ESPECIAL Nº 2220333 – DF, relator o Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 08/10/2025 e com a seguinte ementa:

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTETÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO.

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário.

2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 3

3. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.

4. A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos.

5. A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.

6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos.

7. Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil. Súmula nº 98/STJ.

8. Recurso especial provido.

E 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 transferências fora dos perfis de seus clientes, como no caso em apreço.

Vale destacar os artigos 88 e 89 do Regulamento anexo à Resolução 01/2020 do BACEN, já vigente à 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(...)"

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."

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).

Concluindo-se, mantém-se o reconhecimento da responsabilidade da instituição financeira ré pelo evento danoso, a inexigibilidade e nulidade da contratação do empréstimo e da transferência, bem como a determinação para devolução, de forma simples, dos valores indevidamente descontados da autora, a título de parcelas do empréstimo pessoal não contratado.

3. 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, o réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação da autora 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\$ 5.000,00, 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.

Em situação semelhante, confira-se precedente desta Turma julgadora, quando da apreciação da Apelação Cível 1009012-37.2024.8.26.0048, de minha relatoria, julgado em 17/12/2025, cuja ementa a seguir se destaca:

"(...) CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. CONTRATAÇÕES E TRANSFERÊNCIAS INDEVIDAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Recurso do banco réu. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos à conta bancária do autor, de modo a contratar empréstimos e efetuar transferências em sua conta bancária. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores ao serviço da ré, mas sem que tivesse fornecido qualquer dado. O sistema deveria exigir senha - muitas vezes impõe-se é da própria digital ou o reconhecimento facial do correntista. Transações que se mostraram suspeitas, notadamente porque elevados para os padrões do autor e realizadas de forma sequencial. Autor que realizava movimentações módicas. Os fraudadores no período de 20/09/2024 a 27/09/2024 lograram efetuar três contratações de empréstimos e um saque no cartão de crédito consignado, nos valores de R\$ 8.400,00, R\$ 3.422,00, R\$ 645,00 e R\$ 1.330,00, bem como efetuaram diversas transferências via PIX para terceiros. Deveria ter chamado a atenção do setor de fraudes. Ademais, 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). Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com

aplicação da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Nulidade das contrações com a restituição dos valores descontados indevidamente do autor. E segundo, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação. É preciso levar em consideração a atuação do banco réu no evento danoso como um todo, bem como o tortuoso caminho que o autor teve de percorrer para alcançar a declaração de nulidade dos negócios jurídicos impugnados. O autor vem sofrendo descontos em seu benefício previdenciário por causa da falha grave da ré. Montante indenizatório mantido em R\$ 5.000,00, parâmetro ajustado às singularidades do caso concreto, bem como razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE CONHECIDO E, NA PARTE CONHECIDA, IMPROVIDO."

Concluindo-se, nego provimento ao recurso da instituição financeira ré.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos. Por derradeiro, destaque-se que *"Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial"* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGO PROVIMENTO ao recurso do réu e mantenho a r. sentença em seus termos e fundamentos jurídicos.

Além de suportar as custas judiciais e despesas do processo, ambas atualizadas, elevo os honorários devido pelo advogado do réu, para 20% do valor integral do proveito econômico da causa (somatória dos valores: (a) empréstimo fraudulento contratado de R\$ 4.640,76 com acréscimo de correção monetária, a partir de ajuizamento e (b) indenizações dos danos materiais e danos morais, valores principais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acrescidos de juros de mora 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