



**JUSTIÇA FEDERAL**  
**Tribunal Regional Federal da 1ª Região**

---

PROCESSO: 1052220-06.2022.4.01.3400 PROCESSO REFERÊNCIA: 1052220-06.2022.4.01.3400 CLASSE:  
APELAÇÃO CÍVEL (198) POLO ATIVO: CAIXA ECONOMICA FEDERAL - CEF REPRESENTANTE(S) POLO ATIVO:  
GILBERTO PICOLOTTO JUNIOR - MS13673-A POLO PASSIVO:----- REPRESENTANTE(S) POLO PASSIVO: LUCIO  
MARIO DOS SANTOS MACIEL - DF29244-A RELATOR(A): ROSANA NOYA ALVES WEIBEL KAUFMANN

---



**PODER JUDICIÁRIO**

**Tribunal Regional Federal da 1ª Região**  
**Gab. 36 - DESEMBARGADORA FEDERAL ROSANA NOYA ALVES WEIBEL KAUFMANN**  
**Processo Judicial Eletrônico**

---

**APELAÇÃO CÍVEL (198) n. 1052220-06.2022.4.01.3400**

---

**R E L A T Ó R I O**

**A EXMA. SRA. DESEMBARGADORA FEDERAL ROSANA NOYA ALVES WEIBEL KAUFMANN (RELATORA):**

Trata-se de apelação interposta pela CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CAIXA, em face de sentença (Id.302636272) que julgou procedente o pedido para condenar ao ressarcimento dos valores retirados de sua conta indevidamente, no valor de R\$ 153.000,00; e indenização pelos danos morais sofridos, no valor de R\$ 5.000,00.

O juízo de origem decidiu sob o fundamento de que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, sendo comprovado que houve transferências de montante a terceiros desconhecidos da autora e, sendo constatada a falha no serviço prestado pela CAIXA, deveria ser responsabilizada também por danos morais.

Em suas razões recursais, a apelante alega a ausência de nexo causal entre os fatos discutidos nestes autos e a atuação da CAIXA, vez que a movimentação financeira foi realizada com senha pessoal da correntista e através de dispositivo móvel habilitado em terminal de autoatendimento, sem qualquer participação direta de funcionários da CAIXA, razão pela qual a culpa foi exclusiva de terceiro ou da própria vítima. Acrescenta que não praticou qualquer ato ilícito capaz de ensejar indenização por danos morais. Requer a reforma da sentença, no sentido de rejeitar os pleitos autorais.

A apelada apresentou contrarrazões, requerendo a manutenção da sentença.

O Ministério Público Federal não demonstrou interesse na causa, pugnou pelo



É o relatório.

Desembargadora Federal **Rosana Noya Alves Weibel Kaufmann**

Relatora



**PODER JUDICIÁRIO**

**Tribunal Regional Federal da 1ª Região**  
**Gab. 36 - DESEMBARGADORA FEDERAL ROSANA NOYA ALVES WEIBEL KAUFMANN**  
**Processo Judicial Eletrônico**

---

**APELAÇÃO CÍVEL (198) n. 1052220-06.2022.4.01.3400**

---

**V O T O**

**A EXMA. SRA. DESEMBARGADORA FEDERAL ROSANA NOYA ALVES WEIBEL KAUFMANN (RELATORA):**

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso e passo à sua análise.

A questão controvertida devolvida ao exame deste Tribunal versa sobre a responsabilidade da CAIXA, em razão de fraude decorrente de transferências realizadas, sem o consentimento de sua correntista, tendo em vista a ocorrência de várias movimentações suspeitas na conta bancária da apelada, do qual a CAIXA é administradora e a possibilidade de estorno dos valores e condenação da instituição bancária em indenização por danos morais em face do fato relatado.

No caso concreto, consta dos autos que houve transferências fraudulentas realizadas por terceiros em conta corrente da CAIXA de titularidade da apelada. Demonstrado, tratar-se de golpe realizado por meio de "whatsapp", sendo noticiado o fato à CAIXA, porém a instituição financeira não providenciou o estorno dos valores.

De fato, trata-se de transações atípicas em relação ao perfil histórico financeiro da autora apelada, e todas realizadas sem o seu consentimento, de modo que a Instituição Financeira poderia ter identificado as movimentações atípicas, como suspeitas e, assim, ter adotado as medidas necessárias de segurança para a interrupção da respectiva fraude.

Desse modo, as circunstâncias apontadas não autorizam a exclusão da responsabilidade da instituição financeira, ante o evidente descumprimento do dever de segurança do banco ao não impedir a realização de transferências na conta do correntista.



Sendo assim, tem-se que a vulnerabilidade do sistema bancário, o qual admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança inerente às instituições bancárias, cristalizando, portanto, a falha na prestação de serviço.

Vale ressaltar que, embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança da sua conta e das transações realizadas, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consigna que cabe às administradoras ou instituições financeiras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço, a verificação da idoneidade das transferências realizadas, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes (STJ. 3ª Turma. REsp 1.058.221/PR, DJe de 14/10/2011).

Ora, tais fatos são suficientes para corroborar a conclusão de que houve falha na prestação de serviços pela CAIXA, já que essa informada da fraude ocorrida, manteve a cobrança do crédito à apelada lesada.

Note-se, pois, que a CAIXA, como prestadora de serviços bancários, responde pela reparação dos danos causados aos consumidores, garantindo-lhes, inclusive, a inversão do ônus da prova, na forma prevista no art.14 c/c o art. 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), nestes termos:

*Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*(...)*

*VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;*

*Art. 14. 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.*

Sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça editou a seguinte súmula: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Nessa linha de entendimento, destaco o seguinte precedente deste Tribunal:

**CONSUMIDOR. PROCESSO CIVIL. PROCEDIMENTO ORDINÁRIO. RESPONSABILIDADE CIVIL. CERCEAMENTO DO DIREITO DE DEFESA. PRELIMINAR REJEITADA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SAQUES INDEVIDOS DA CONTA BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE COMPROVADA. SENTENÇA CONFIRMADA. HONORÁRIOS RECURSAIS. APLICABILIDADE.**

*I - Não merece ser acolhida a preliminar de nulidade da sentença por cerceamento do direito de defesa, uma vez que os documentos carreados aos autos são suficientes para julgamento do feito. Assim, não há nulidade no julgamento antecipado da lide, se a causa já se encontra madura para apreciação do seu mérito. II - A responsabilidade civil das instituições financeiras, em casos como o dos autos, rege-se pelo disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe que o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor, decorrentes de serviços defeituosos. A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras é matéria, inclusive, sumulada pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula nº 479). III - A orientação do colendo STJ, firmada no exame de recursos repetitivos de que trata o art. 543-C do CPC, é no sentido de que 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 1199782/PR) (AC n. 0022082-33.2005.4.01.3800/MG, Relator Desembargador Federal Jirair Aram Meguerian, e-DJF1 de 06.04.2016). IV - Na espécie, não obstante as alegações da promovida, entendo que a apelante não logrou êxito em afastar, de forma incontestável, o fato de o autor ter sido vítima de uma fraude, bem como restou demonstrada a falha na prestação do serviço bancário, uma vez que foram realizadas operações financeiras/pagamentos que fugiram ao perfil do correntista, eis que todas ocorreram em valores muito elevados e recorrentes, todas em um único dia, que totalizam a importância indicada na inicial, o que denota a falta de cautela e cuidados redobrados que deveria ter o banco ao consumidor, a caracterizar a responsabilidade da Caixa Econômica Federal pelos danos materiais suportados pelo suplicante, em montante correspondente a R\$ 50.889,99 (cinquenta mil, oitocentos e oitenta e nove reais e noventa e nove centavos), que corresponde a quantia subtraída da conta poupança do cliente, conforme determinado na sentença monocrática. V - De outra senda, comprovado nos autos que houve saque indevidos, por meio de pagamentos, de valores depositados na conta bancária da parte autora, como no caso, o dano moral afigura-se presumível, pois qualquer subtração fraudulenta do patrimônio de uma pessoa é causa suficiente a ensejar alterações em seu bem-estar ideal, cabendo à instituição bancária a sua reparação. Precedente. VI - No tocante ao valor da indenização por danos morais, como sabido, inexistente parâmetro legal definido para a sua fixação, devendo ser quantificado segundo os critérios de proporcionalidade, moderação e razoabilidade, submetidos ao prudente arbítrio judicial, com observância das peculiaridades inerentes aos fatos e circunstâncias que envolvem o caso concreto. O quantum da reparação, portanto, não pode ser ínfimo, para não representar uma ausência de sanção efetiva ao ofensor, nem excessivo, para não constituir um enriquecimento sem causa em favor do ofendido. Na hipótese dos autos, o valor da indenização por danos morais, fixados na sentença recorrida em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), afigura-se razoável e em conformidade com a jurisprudência desta egrégia Corte em casos similares. VII Apelação desprovida. Sentença confirmada. Os honorários advocatícios, arbitrados no julgado recorrido em quantia equivalente a 10% (dez por cento) do valor da condenação, restam majorados em 2% (dois por cento), nos termos do § 11º do art. 85 do CPC, perfazendo o montante de 12% (doze por cento). (AC 1024688-12.2021.4.01.3200, JUIZ FEDERAL ILAN PRESSER - (CONV.), TRF1 - QUINTA TURMA, PJe 21/07/2023) (grifos não constantes do original).*

**APELAÇÃO CÍVEL. DANO MORAL E MATERIAL. MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS. GOLPE DO MOTOBOY. VÍTIMA ENTREGA SENHA E CARTÕES. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. DANO MORA PRESUMIDO. DANO MATERIAL PROVADO. SENTENÇA REFORMADA. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.** 1. Em 19/08/2020, por volta das 11:00 hs, a autora recebeu um telefonema de uma suposta funcionária da CEF, quando foi informado que seus cartões haviam sido clonados, seguindo orientações da pessoa que telefonara, a autora entregou os seus cartões magnéticos, com as devidas senhas, a um motoboy que foi encaminhado a sua residência. 2. Às instituições financeiras, caso da CEF, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, seja em razão de entendimento jurisprudencial consolidado na Súmula nº 297 do STJ e na ADI 2.591-1 julgada pelo STF, seja por conta do art. 3º, § 2º do diploma consumerista. 3. Embora os consumidores tenham do dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, a instituição financeira deve averiguar a idoneidade das transações realizadas, utilizando meios de forma a dificultar fraudes, com observância do perfil de seus consumidores, de forma a dificultar o êxito neste tipo de golpe, que inclusive coaduna com o vazamento de informações pessoais da vítima. Entendimento jurisprudencial do eg. STJ, o lapso existente entre as transações efetuadas e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedente.

4. O golpe sofrido pela parte autora, já teve apreciação em caso análogo pelo STJ, onde a referida Corte firmou entendimento de que a responsabilidade deve ser feita conforme o Estatuto do Idoso e a Convenção Interamericana sobre a Proteção do Direitos Humanos dos Idosos, por serem consumidor hipervulnerável, tornando inexigíveis as transações contestadas, entendendo 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. (REsp 1.995.458 - SP, MINISTRA NANCY ANDRIGHI- Terceira Turma, - DJe: 18/08/2022) 5. Quanto aos danos materiais, para declarar a inexigibilidade de todas as transações bancárias não reconhecidas pelo recorrente, consoante extrato bancário ID 206078992, totalizando o valor de R\$ 43.989,99.*

*6. Cuida-se de hipótese de dano moral presumido, isto é, in re ipsa, uma vez que a movimentação não autorizada das quantias mantidas em conta poupança em virtude de falha da instituição financeira basta para acarretar violação aos direitos de personalidade. Precedentes.*

*7. Em respeito à jurisprudência desta E. Corte que usualmente utiliza como parâmetro para os casos de saques ou operações não autorizadas de correntistas, fixo o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), para fins de reparação dos danos morais sofridos pela autora, sendo suficiente para compensar a sua dor e ofensa aos seus direitos de personalidade, sem causar enriquecimento ilícito. Precedente.*

*8. Recurso de apelação parcialmente provido, para condenar a CEF ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 43.989,99, acrescidos de juros e correção monetária a contar do evento danoso (19/08/2020), nos índices do Manual de Cálculos da Justiça Federal, e à indenização em danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com juros de mora a contar do evento danoso e correção monetária desde a data de arbitramento, nos termos da Súmula n. 362 do STJ.*

*(AC 1039789-96.2020.4.01.3500, DESEMBARGADOR FEDERAL RAFAEL PAULO SOARES PINTO, TRF1 - DÉCIMA-PRIMEIRA TURMA, PJe 22/08/2023 PAG.)*

**CIVIL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRAS POR TERCEIRO DESCONHECIDO. ESTORNO DOS VALORES. PREJUÍZO COMPROVADO. DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS. FIXAÇÃO DE INDENIZAÇÃO EM QUANTIA RAZOÁVEL. SENTENÇA MANTIDA.** 1. A questão controvertida devolvida ao exame deste Tribunal versa sobre a responsabilidade civil da CAIXA, em razão de fraude em cartão de crédito do qual ela é administradora e a necessidade de reparação por danos materiais e morais. 2. No caso concreto, consta dos autos que houve compras fraudulentas por terceiros por meio do cartão de crédito da apelada em estabelecimentos comerciais em São Paulo, e, registrado boletim de ocorrência, com notícia dos fatos à CAIXA, não foram tomadas providências para o estorno dos valores, sendo, pois, tal situação suficiente para corroborar a conclusão de que houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira. 3. A CAIXA, como prestadora de serviços bancários, responde pela reparação dos danos causados aos consumidores, sendo garantindo-lhes, inclusive, a inversão do ônus da prova, na forma prevista no art. 14 c/c o art. 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). 4. "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". (Súmula 479, STJ). 5. Nessa linha de entendimento, cabe transcrever precedente do STJ em caso similar: **PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS. (...)** 6. 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, cada vez mais frequentes no país. (...) 9. Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista. 10. Se demonstrada a existência de falha na prestação do serviço bancário, mesmo que causada por terceiro, e afastada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, cabível a indenização por dano extrapatrimonial, fruto da exposição sofrida em nível excedente ao socialmente tolerável. (...) (REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023.). 6. A apelada tem direito ao estorno dos valores referentes às compras fraudulentas em seu cartão de crédito, conforme comprovado, na quantia total de R\$ 24.001,14, bem assim reparação por danos morais pelo



*constrangimento moral sofrido, no valor de R\$ 10.000,00, quantia razoável e proporcional na linha dos precedentes fixados por este Tribunal. 7. Negado provimento à apelação da CAIXA para confirmar integralmente a sentença recorrida.(AC 0034956-03.2016.4.01.3400, DESEMBARGADORA FEDERAL ROSANA NOYA ALVES WEIBEL KAUFMANN, TRF1 DÉCIMA-SEGUNDA TURMA, PJe 21/04/2024 PAG.)*

Nessa mesma linha de entendimento, cabe transcrever os seguintes precedentes do STJ em situação fática similar:

*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. USO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DE DÉBITO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.*

- 1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a responsabilidade da instituição financeira deveser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, situação, contudo, que não ocorreu no caso concreto.*
- 2. "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." (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).*
- 3. Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas.*
- 4. Agravo interno a que se nega provimento.*  
*(AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023.)*

*PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.*

- 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais em materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.*
- 2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe domotoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.*
- 3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, serádela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexocausal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.*
- 4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomaras devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes 5. Nos termos da jurisprudência deste STJ, cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.*



6. **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, cada vez mais frequentes no país.**
7. Quando se trata de responsabilidade objetiva, a possibilidade de redução do montante indenizatório 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 ao contratar um serviço que seja perigoso.
8. Não é razoável afirmar que o consumidor assumiu conscientemente um risco ao digitar a senha pessoal no teclado de seu telefone depois de ouvir a confirmação de todos os seus dados pessoais e ao destruir parcialmente o seu cartão antes de entregá-lo a terceiro que dizia ser preposto do banco, porquanto agiu em razão da expectativa de confiança que detinha nos sistemas de segurança da instituição financeira.
9. **Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista.**
10. **Se demonstrada a existência de falha na prestação do serviço bancário, mesmo que causada por terceiro, e afastada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, cabível a indenização por dano extrapatrimonial, fruto da exposição sofrida em nível excedente ao socialmente tolerável.**
11. Recurso especial conhecido e provido.  
(REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023.) (grifos não constantes do original).

Desse modo, a apelada tem direito ao estorno dos valores transferidos de forma fraudulenta, conforme comprovado, no valor de R\$ 153.000,00.

Quanto aos danos morais, comprovado nos autos que houve transferências indevidas, o dano moral afigura-se presumível (dano *in re ipsa*), porquanto a transferência em grande monta e prejuízo ao seu correntista é causa suficiente a ensejar constrangimento e alterações em seu bem-estar ideal em nível excedente ao socialmente tolerável.

No que tange ao valor a ser fixado a título de danos morais, este Tribunal, em casos de fraude bancária, tem entendido como razoável e proporcional a quantia fixada na sentença, qual seja, R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Nesse sentido, destaco os seguintes precedentes deste Tribunal:

**CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO BANCÁRIO E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE ABERTURA DE CRÉDITO BANCÁRIO. UTILIZAÇÃO DE DOCUMENTOS FALSIFICADOS POR TERCEIRO DE FORMA FRAUDULENTA. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLÊNCIA. ATO ILÍCITO. DEVER DE INDENIZAR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FIXAÇÃO DE INDENIZAÇÃO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA. 1. Trata-se de apelação interposta pelo réu, Banco PAN S.A., contra a sentença que, em ação declaratória e indenizatória proposta contra o apelante e a Caixa Econômica Federal CAIXA, julgou parcialmente procedente o pedido do autor para declarar a inexistência de débito no valor de R\$ 51.571,20 (cinquenta e um mil, quinhentos e setenta e um reais e vinte centavos), proveniente de contrato fraudulento celebrado por terceiro, excluir o nome do autor de órgãos de proteção ao crédito em razão dessa dívida e condenar os réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), solidariamente. 2. A instituição financeira apelante afirma que não praticou ato ilícito, tampouco houve falha na prestação do serviço, pois efetuou a identificação do terceiro que contratou o financiamento, que, no entanto, apresentou-lhe documentos e dados falsos. 3. Contudo, houve falha na prestação do serviço bancário consistente em não adotar as precauções**



*necessárias a inibir a ocorrência de fraudes em operações bancárias com documentação falsa. Como consequência, houve a celebração do contrato bancário em nome do autor, o qual, inadimplido, ensejou sua inclusão em cadastro de proteção ao crédito. 4. A indevida inclusão do nome do autor em cadastro de proteção ao crédito configura ato ilícito (CC, art. 186) gerador de dano moral passível de reparação por indenização. 5. A responsabilidade civil objetiva da instituição financeira é aferível pela demonstração do dano e do nexo de causalidade entre este e a falha no serviço prestado. Precedentes. 6. Na estipulação do valor da indenização deve-se considerar a finalidade sancionatória e educativa da condenação, as circunstâncias do fato, suas consequências, a capacidade financeira do infrator e as condutas da vítima e do agente causador do dano, de modo a compensar o dano e inibir futuras práticas danosas por esse agente. Portanto, o valor não deve ser inexpressivo nem exorbitante, para não gerar o enriquecimento sem causa da vítima. 7. No caso, o autor teve seu nome incluído em cadastro de proteção ao crédito em 30/01/2017, em decorrência de dívida vencida a partir de 29/11/2016. Em 13/02/2017, consulta cadastral em seu nome, ao tentar alugar um imóvel, revelou que ele tinha restrições ao crédito por inadimplência, decorrente de contrato celebrado por terceiro. Posteriormente, foi-lhe deferida a antecipação de tutela neste processo, em 21/11/2017, para exclusão da inscrição nesse cadastro. 8. Em tais circunstâncias, mostra-se adequado, razoável e proporcional o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) fixado na sentença para a indenização por danos morais, a ser pago solidariamente pelos réus, para a reparação do dano. 9. Arbitramento de honorários advocatícios recursais. 10. Apelação desprovida.(AC 000828858.2017.4.01.3400, DESEMBARGADOR FEDERAL JAMIL ROSA DE JESUS OLIVEIRA, TRF1 - SEXTA TURMA, PJe 31/08/2023)*

**CONSTITUCIONAL E ADMINISTRATIVO. PROCEDIMENTO ORDINÁRIO. RESPONSABILIDADE CIVIL. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. INDENIZAÇÃO. EMPRÉSTIMO BANCÁRIO. FRAUDE. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS. DANOS MORAIS CABÍVEIS. SENTENÇA REFORMADA.** 1. A orientação do STJ firmada no exame de recursos repetitivos de que trata o art. 543-C do CPC, é no sentido de que: "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 1199782/PR)" (AC n. 0022082-33.2005.4.01.3800/MG, Relator Desembargador Federal Jirair Aram Meguerian, e-DJF1 de 06.04.2016). 2. Hipótese em que a sentença julgou parcialmente o pedido para que fosse declarada a nulidade do Contrato de Financiamento de Veículo nº 04.0006.149.0000419.20 firmado entre o autor e a Caixa Econômica Federal, em razão da inautenticidade da assinatura do contratante, com a devida baixa do débito junto a todos os cadastros restritivos de crédito, negando-se o pedido de indenização por danos morais. 3. Constatado o longo tempo de manutenção do nome do autor em cadastro de negativação sem que as Rés tomassem qualquer medida reparatória, mesmo cientes de possível fraude, torna evidente a ocorrência de danos que extrapolam o mero dissabor decorrente do infortúnio, sendo evidente a lesão aos direitos da personalidade do autor. 4. Observando-se outros casos semelhantes julgados por este Tribunal, verifica-se que a indenização por danos morais costuma ser fixada em valor que não pode ser ínfimo, para não representar uma ausência de sanção efetiva ao ofensor, nem excessivo, para não constituir um enriquecimento sem causa em favor do ofendido. 5. Apelação a que se dá provimento para reformar a sentença e condenar as Rés ao pagamento, pro rata, da quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por danos morais. 6. O ônus sucumbencial (10%do proveito econômico) deve ser suportado inteiramente pelas Rés, pro rata. (AC 1014746-74.2017.4.01.3400, DESEMBARGADORA FEDERAL DANIELE MARANHÃO COSTA, TRF1 - QUINTA TURMA, PJe 14/08/2023)

Assim, tem-se que a responsabilidade objetiva da CEF, na condição de fornecedora, art. 3º, *caput*, do CDC, guia-se pelo disposto no art. 14 do referido diploma, sendo necessário, para sua configuração, que se demonstre a prestação de serviço falho e o dano dele decorrente,





independentemente da existência de dolo ou culpa, visto tratar-se, na espécie, de sua referida responsabilização objetiva em atenção ao risco da atividade.

Sendo assim, a sentença deve ser mantida na forma proferida, com a responsabilização da CAIXA ao estorno dos valores transferidos entre contas, no valor de R\$ 153.000,00, bem como quanto á sua condenação por danos morais, no montante de R\$ 5.000,00.

Ante o exposto, conheço e nego provimento à apelação da CAIXA para confirmar integralmente a sentença recorrida.

Quanto aos honorários advocatícios, majoro a verba honorária em mais 2% (dois por cento), nos termos do art. 85, § 11, do CPC

É como voto.

Desembargadora Federal **Rosana Noya Alves Weibel Kaufmann**  
Relatora



PODER JUDICIÁRIO  
Tribunal Regional Federal da 1ª Região Gab. 36 - DESEMBARGADORA FEDERAL ROSANA  
NOYA ALVES WEIBEL KAUFMANN  
**Processo Judicial Eletrônico**

---

**PROCESSO: 1052220-06.2022.4.01.3400 PROCESSO REFERÊNCIA:  
105222006.2022.4.01.3400**

**CLASSE: APELAÇÃO CÍVEL (198)**

APELANTE: CAIXA ECONOMICA FEDERAL - CEF

APELADO: -----

---

#### **E M E N T A**

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE VIA "WHATSAPP". TRANSFERÊNCIAS INDEVIDAS E ATÍPICAS EM FACE DO PERFIL DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ESTORNO DOS VALORES PARA COMPENSAÇÃO DO DANO MATERIAL. CABIMENTO DE CONDENAÇÃO EM DANO MORAL. APELAÇÃO CONHECIDA E NÃO PROVIDA.



## I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pela Caixa Econômica Federal (CEF) contra sentença que a condenou ao ressarcimento de R\$ 153.000,00 transferidos indevidamente da conta da autora devido a golpe realizado por meio de WhatsApp, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. A CEF alega que não houve falha na prestação do serviço, pois as transações foram realizadas com a senha pessoal da correntista e dispositivo móvel habilitado, o que caracteriza culpa exclusiva de terceiro ou da vítima.

## II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

1. Há duas questões em discussão: (i) a responsabilidade civil objetiva da CEF diante das transferências fraudulentas realizadas na conta da correntista; (ii) a necessidade de ressarcimento dos valores transferidos indevidamente e da indenização por danos morais.

## III. RAZÕES DE DECIDIR

1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, sendo aplicável a Súmula 479 do STJ, que determina a responsabilidade por fortuito interno em casos de fraude.
2. Constatou-se que as transferências realizadas foram atípicas em relação ao perfil da cliente, e a instituição financeira não adotou as medidas de segurança necessárias para impedir a fraude.
3. A falha na prestação do serviço é evidente, pois a CEF não estornou os valores mesmo após notificada da fraude. O dano moral é presumido (in re ipsa), considerando o abalo emocional decorrente da subtração do patrimônio da vítima.

## IV. DISPOSITIVO E TESE

1. Apelação desprovida. Sentença mantida.

*Tese de julgamento:* 1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados por fraudes em operações bancárias, devendo estornar os valores transferidos indevidamente e indenizar o correntista por danos morais.

---

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, art.3º, 6º, VIII, e art. 14 da Lei nº 8.078/90.

*Jurisprudências relevantes citadas:* STJ, Súmula 479; STJ. 3ª Turma. REsp 1.058.221/PR, DJe de 14/10/2011; AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023; REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023.)

## ACÓRDÃO

Decide a Décima Segunda Turma do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, por unanimidade, conhecer e negar provimento à apelação, nos termos do voto da Relatora .

Brasília, datado e assinado eletronicamente.

Desembargadora Federal **Rosana Noya Alves Weibel Kaufmann**  
Relatora

