



Poder Judiciário

Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba

Gabinete da Desembargadora Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti Maranhão

ACÓRDÃO

Apelação Cível nº 0830423-10.2023.8.15.0001.

Relatora: Des.ª Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti Maranhão

Apelante(s): Banco do Brasil S/A.

Advogado(s): ----- Sales Belchior - OAB/CE 17.314-A.

Apelado(s): -----.

Advogado(s): Caio Ricardo Gondim Cabral de Vasconcelos - OAB/PB 19.534.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSFERÊNCIA FRAUDULENTA VIA PIX. CONTESTAÇÃO IMEDIATA PELO CORRENTISTA. NEGLIGÊNCIA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NA ADOÇÃO DO MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED). RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RESTITUIÇÃO DO VALOR FRAUDADO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação Cível interposta contra sentença que condenou o banco a restituir ao autor o valor de R\$ 49.980,00, decorrente de uma transação PIX fraudulenta, além de indenizá-lo em R\$ 5.000,00 por danos morais. O banco alega ilegitimidade passiva e ausência de



falha na prestação do serviço, sustentando que a transação foi realizada por meio de aparelho celular do cliente, com suas credenciais pessoais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2.Há três questões em discussão: (i) se o banco deve ser responsabilizado pelo ressarcimento da quantia transferida sem a autorização do correntista; (ii) se houve falha na prestação de serviço ao não adotar o Mecanismo Especial de Devolução (MED), previsto em regulamentação do Banco Central, para bloquear a transação; (iii) se a indenização por danos morais deve ser mantida.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3.As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falhas na prestação de serviços, nos termos do art. 14 do CDC. O autor contestou a transação no mesmo dia da ocorrência, poucos minutos após o PIX, mas o banco não adotou medidas de bloqueio cautelar conforme a Resolução BCB nº 147/2021, o que caracteriza negligência.

4.O banco falhou ao não aplicar o Mecanismo Especial de Devolução (MED), que visa bloquear recursos transferidos por suspeita de fraude. A contestação foi imediata, mas o banco não tomou as providências necessárias para evitar o prejuízo ao correntista, evidenciando a falha na prestação do serviço.

5.O dano moral é configurado pela situação de vulnerabilidade enfrentada pelo autor, que, enquanto acompanhava o tratamento oncológico de sua filha, teve que lidar com a fraude e a inércia do banco. O valor de R\$ 5.000,00 fixado a título de indenização por danos morais é razoável e proporcional aos danos sofridos.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6.Recurso desprovido.



Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes em operações bancárias, quando evidenciada a falha na prestação do serviço e a ausência de adoção de medidas de segurança previstas em regulamentação.

2. O dano moral se configura quando o cliente é exposto a transtornos significativos em razão da inércia da instituição financeira na solução de transação fraudulenta, especialmente em situações de vulnerabilidade.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; Resolução BCB nº 147/2021; CC, art. 944.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; TJPB, Apelação Cível nº 0801056-47.2022.8.15.0171, Rel. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos, 2ª Câmara Cível, j. 31/08/2024; TJPB, Apelação Cível nº 0831224-08.2021.8.15.2001, Rel. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho, 4ª Câmara Cível, j. 06/09/2022.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos, acima identificados:

ACORDA a Primeira Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em sessão ordinária virtual realizada, por unanimidade, **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO, NOS TERMOS DO VOTO DA RELATORA.**

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta pelo **Banco do Brasil S/A** em face da sentença proferida pelo Juízo da 1ª Cível da Comarca de Campina Grande que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais ajuizada por -----, julgou procedentes os pedidos para condenar o banco a restituir ao autor o valor de R\$ 49.980,00 (quarenta e nove mil novecentos e oitenta reais), além de pagar o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, mais os consectários legais.

Em suas razões, o apelante alega, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva por não ter responsabilidade sobre o fato discutido.



No mérito, aduz que o autor foi atendido presencialmente na agência Trianon/SP em 16/02/2023, tendo sido instaurado procedimento administrativo para apuração da reclamação relativa ao pix de R\$ 49.980,00, cuja conclusão não encontrou fragilidades do banco na transação contestada, destacando que a operação foi realizada por aparelho celular que já era de uso do cliente, mediante suas credenciais pessoais.

Reforça que não cabe a utilização do Mecanismo Especial de Devolução (MED) do PIX, considerando a ausência de confirmação de fraude, destacando não ser devido o ressarcimento, tampouco a indenização por danos morais, pugnando pela improcedência dos pedidos.

Contrarrazões apresentadas pelo desprovimento do apelo e pela manutenção da sentença (Id. nº 29192289).

Instada a se pronunciar, a Procuradoria de Justiça deixou de emitir parecer de mérito, por não vislumbrar a presença de situação ensejadora da intervenção ministerial (Id. nº 29656510).

VOTO

Preenchidos os pressupostos de admissibilidade, conheço do apelo.

A princípio, destaco que a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela apelada se confunde com a análise do mérito da contenda, razão pela qual será apreciada a seguir.

Na inicial, o autor afirmou que, no dia 15/02/2023, ao retornar para seu apartamento em São Paulo, após um dia acompanhando o tratamento oncológico de sua filha, recebeu uma ligação de um indivíduo se passando por funcionário do banco, alertando sobre uma transação suspeita no valor de R\$ 49.980,00 através de um PIX fraudulento.

Alegou que, ao perceber a fraude, imediatamente procurou a agência bancária mais próxima para reportar o ocorrido e solicitar o cancelamento da transação. Apesar de ter registrado uma contestação formal e de ter sido informado pelo gerente que o PIX seria cancelado, o banco processou a transação e debitou o valor da conta.

Após o insucesso da resolução na via administrativa, ingressou com a presente ação requerendo a restituição da quantia subtraída, bem como o pagamento de indenização por danos morais.



O juízo julgou procedentes os pedidos para condenar o banco a restituir ao autor o valor de R\$ 49.980,00 (quarenta e nove mil novecentos e oitenta reais), além de pagar o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, mais os consectários legais.

A sentença merece ser mantida.

Primeiramente, insta evidenciar a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à espécie em comento, considerando as disposições do art. 17, do CDC. Portanto, ressaí cristalino do aludido estatuto legal a inclusão, nas prestações de serviço subsumidas às disposições consumeristas, as atividades de natureza bancária, financeira ou de crédito, nos termos do artigo 3º da Lei 8.078/90.

Pois bem. O princípio norteador estampado na Ciência Consumerista é a vulnerabilidade do consumidor, reconhecida, de acordo com o CDC¹, com presunção absoluta. Dessarte, ao contrário do afirmado pela instituição financeira insurgente, não existe necessidade de prová-la, sendo, de per si, aplicável às relações consumeristas.

Sobre a responsabilidade do fornecedor de serviços, estatui o CDC:

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.

§ 1º 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:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.



§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 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.

[...].

Diante da crescente ocorrência de golpes perpetrados no cenário nacional, esta colenda Câmara Cível tem apreciado cada situação de maneira pormenorizada, somente atribuindo responsabilidade à instituição financeira quando observada a falha na prestação dos serviços diante da transação bancária contestada.

No presente caso, verifica-se que o autor, ao tomar conhecimento da **transferência via pix sem seu consentimento**, realizada no **dia 15/02/2023, às 15h47m, no valor de R\$ 49.800,00 (quarenta e nove mil e oitocentos reais)**, se dirigiu, **no mesmo dia (15/02/2023)**, a uma agência física (Triano/SP) para contestar a transação, tendo apresentado razões manuscritas, além de preenchido uma contestação de débito (ROI).

A instituição financeira entendeu que a transação foi realizada pelo aparelho celular que já era de uso do correntista e indeferiu o pedido de restituição.

Nesse ponto, é imperioso destacar que a Resolução BCB n. 147 de 28 de setembro de 2021, que alterou a Resolução BCB n. 1, de 12 de agosto de 2020 – a qual instituiu e regulamentou o arranjo de pagamentos PIX –, estabelecendo medidas adicionais de segurança, a fim de que **as instituições financeiras possam bloquear o recebimento de transferências pela plataforma a pessoas físicas por até 72 horas (bloqueio preventivo), em caso de suspeita de que a conta beneficiada seja utilizada para fraudes**, vejamos:

“Resolução BCB n° 1 de 12/8/20201.



Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(...)

§ 2º O bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 3º O participante prestador de serviço de pagamento deverá comunicar imediatamente ao usuário recebedor a efetivação do bloqueio cautelar. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 4º O bloqueio cautelar durará no máximo 72 horas. (Incluído, a partir de 28/9 /2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16 /11/2021.)

§ 5º Durante o período em que os recursos estiverem bloqueados cautelarmente, o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor deve avaliar se existem indícios que confirmam embasamento à suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 6º Concluída a avaliação de que trata o § 5º: (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11 /2021.)

I - Os recursos serão devolvidos ao usuário pagador, nos termos do Mecanismo Especial de Devolução, de que trata a Seção II do Capítulo XI, caso se identifique fundada suspeita de fraude na transação; ou (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(...)"



Conforme acima evidenciado, a transação ocorreu no **dia 15/02/2023, às 15h47m, tendo o correntista conseguido ingressar dentro do expediente bancário poucos minutos depois (normalmente até as 16h) para contestar a transação.**

A despeito da utilização do Mecanismo Especial de Devolução (MED), **não se observa do acervo probatório qualquer providência realizada no sentido de se ordenar o bloqueio dos valores remetidos aos supostos terceiros desconhecidos**, mesmo diante de uma contestação realizada poucos minutos depois, o que denota a negligência da instituição financeira, favorecendo a atuação de eventuais estelionatários.

Ressalte-se que o procedimento administrativo realizado não observou em nenhum momento o Mecanismo Especial de Devolução (MED), mas tão somente se a operação foi realizada no celular já utilizado pelo correntista.

Portanto, à vista da matéria provada nos autos, é de todo improcedente o argumento do apelante, no sentido de que a sua responsabilidade estaria eximida pelo simples fato de que as transações foram efetuadas mediante aparelho celular que já era de uso do correntista, estando **afastada a alegação de culpa exclusiva da parte consumidora.**

Assim, demonstrada a falha na condução da operação questionada, pode-se concluir, sem margem de erro, pela existência de fortuito interno, de responsabilidade direta e objetiva da instituição financeira, a quem cabe, como decorrência da inobservância do dever de cuidado e segurança que legitimamente se espera, a responsabilização pelos danos que sua conduta gerou, nos termos dos enunciados das súmula ns. 297 e 479 do STJ c/c art. 373, II, do CPC:

Súmula 297 – O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Súmula 479 – As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

[...]



II - **ao réu**, quanto à existência de fato **impeditivo, modificativo ou extintivo** do direito do autor. (grifo nosso)

Em caso análogo, a mesma conclusão foi adotada por esta egrégia Corte de Justiça:

CONSTITUCIONAL E CONSUMIDOR – Apelação cível – Ação de indenização por danos morais e materiais – Procedência dos pedidos – Irresignação da ré – **Consumidor hipossuficiente que alega transferências por via “pix” após ligação de pessoa que se dizia funcionário do banco – Fraude evidenciada - Culpa da vítima não configurada – Instituição financeira que não apresentou provas acerca da segurança, autenticação ou identificação das operações – Ônus da prova que cabia a instituição promovida – Inexistência de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro ou da autora – Dever de ressarcimento dos prejuízos – Dano moral configurado – Manutenção do Decisum – Desprovemento. - É ônus do banco demonstrar a regularidade da transação, até porque não seria possível a autora produzir prova negativa. - Se a autora alega que não efetuou a transação, não tem meios para provar isso. Ao contrário, o banco requerido possui ferramentas para provar a legitimidade das transações. - O autor experimentou dissabores, transtornos e aflição que fogem do mero aborrecimento advindos da falta de segurança do sistema bancário e da ausência da quantia em questão da sua conta, merecendo sua reparação no âmbito moral.**

(0801056-47.2022.8.15.0171, Rel. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos, APELAÇÃO CÍVEL, 2ª Câmara Cível, juntado em 31/08/2024)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITOS C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS, REPETIÇÃO DE INDÉBITO. RESGATE DE SALDO DE POUPANÇA E TRANSFERÊNCIA DE VALORS A TERCIERO VIA PIX. PROCEDÊNCIA EM PARTE. IRRESIGNAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS PELO AUTOR. FRAUDE EVIDENCIADA. CIRCUNSTÂNCIAS DA CONTRATAÇÃO NÃO ESCLARECIDAS PELO BANCO RÉU. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CARACTERIZADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ART. 14, DO CDC. SÚMULA 479 DO STJ. DANOS MATERIAS E MORAIS CONFIGURADOS. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DAS OPERAÇÕES REALIZADAS COM FRAUDE. DESPROVIMENTO DO RECURSO. - Inobstante alegue o banco promovido a regularidade nas transações impugnadas, não se desincumbiu do ônus de comprovar que tais transações foram realizadas pelo autor, através de liberação por senha digital de dispositivo eletrônico por ele cadastrado, ônus que lhe incumbia, em decorrência da relação consumerista e a teor do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Constatando-se que os empréstimos e transferências foram realizados de maneira arbitrária, sem o consentimento do consumidor e ainda, sem que houvesse contrato firmado entre as partes, os valores devem ser restituídos em dobro e a dívida declarada



inexistente, conforme decidido pelo magistrado de primeiro grau. – O montante indenizatório fixado pelo juiz é condizente com as circunstâncias fáticas, a gravidade objetiva do dano e seu efeito lesivo, bem como observa os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, sem implicar enriquecimento ilícito do beneficiário, atendendo, ainda, ao objetivo de inibir o ofensor da prática de condutas futuras semelhantes. VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos. ACORDA a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em sessão ordinária, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator, unânime.

(0831224-08.2021.8.15.2001, Rel. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho, APELAÇÃO CÍVEL, 4ª Câmara Cível, juntado em 06/09/2022)

Em relação aos danos morais, verifica-se que o autor, mesmo realizando a contestação da operação fraudulenta após alguns minutos, durante o tratamento oncológico de sua filha na cidade de São Paulo/SP, até o presente momento não teve uma resposta satisfatória da casa bancária a quem confia a guarda de seu dinheiro há mais de 30 (trinta) anos, não se tratando de mero dissabor do cotidiano.

Quanto ao montante da indenização, este deve ser fixado mediante prudente arbítrio do juiz, conforme o princípio da razoabilidade, observados a finalidade compensatória, a extensão do dano experimentado, bem como o grau de culpa. Simultaneamente, o valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a conduta ilícita.

Nesse contexto, em atenção ao art. 944 do CC, tem-se que a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), fixada na sentença, apresenta-se razoável e condizente com a casuística dos autos.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, mantendo incólume a sentença objurgada.

Majoro em 5% (cinco por cento) o percentual a título de honorários advocatícios.

É como voto.

Presidiu a sessão a Excelentíssima Desembargadora Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti Maranhão. Participaram do julgamento, além da Relatora, a Excelentíssima Desembargadora **Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti Maranhão**, o Excelentíssimo Desembargador **Onaldo Rocha de Queiroga** e o Excelentíssimo Doutor **Inácio Jário Queiroz de Albuquerque** (Juiz Convocado para substituir o Exmo. Des. José Ricardo Porto).



Presente à sessão o Representante do Ministério Público, Dr. Amadeus Lopes Ferreira, Procurador de Justiça.

Sessão Virtual realizada no período de 21 de outubro à 29 de outubro de 2024.

Desa Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti Maranhão

Relatora

g5

1 Artigo 4º, inciso I, do CDC: A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

