



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2024.0001203884**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008883-55.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante -----, é apelada -----

**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 sem voto), TASSO DUARTE DE MELO E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 6 de dezembro de 2024.

**ALEXANDRE DAVID MALFATTI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação Cível nº 108883-55.2024.8.26.0008**

**Apelante: -----**

**Apelada: -----**

**Origem: 03ª Vara Cível do Foro Regional VIII - Tatuapé**

**Voto nº 13.732**

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO.**

**CONDIÇÃO DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO.** O autor descreveu fundamentação que estabeleceu pertinência subjetiva, a partir de uma relação de responsabilidade da ré por falha na prestação de serviço bancário. Identificou-se relação jurídica controvertida com formulação de pedido (lógico e adequado) de indenização. Incidência da teoria da asserção. **Alegação rejeitada.**

**CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO. FRAUDE. ROUBO DE CELULAR SEGUIDO DE TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. DANOS MATERIAIS. CONFIGURAÇÃO. INDENIZAÇÃO**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**MANTIDA.** Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização. Sentença de procedência. Recurso do banco réu. **Primeiro, mantém-se a responsabilização da ré pelo evento danoso.** Fato do serviço. Consumidora vítima de roubo de celular. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, em três minutos, realizar três transferências via pix, na conta corrente da autora, totalizando o valor de R\$ 14.990,58. 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. A fragilidade do serviço de aplicativo e a falta de segurança viabilizaram o indevido acesso dos fraudadores, porquanto a autora viu seu celular subtraído sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha ou número de conta corrente). Transferências de valores elevados em dissonância com o padrão de consumo da consumidora e realizada numa manhã de domingo. Fatos que, por si só, já deveriam ter despertado a atenção e os mecanismos de segurança da instituição financeira. 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. **E segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais).** Reconhecida a falha e responsabilidade da parte ré devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para a autora ser ressarcida pelo valor decorrente das transações financeiras não reconhecidas. **Ação julgada procedente.**

**SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.**

2

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela instituição financeira ré -----, no âmbito da ação de restituição de valores movida por ----  
-.

A r. sentença (fls. 197/200) **julgou procedente** a ação, destacando-se na fundamentação e dispositivo: “Passo à análise do mérito. Pretende a parte autora a restituição dos valores transferidos de sua conta bancária sem o seu consentimento, após a subtração de seu aparelho celular. Não restam dúvidas de que a relação jurídica estabelecida entre a autora e a ré, como já dito, tenha natureza consumerista, pois preenchidos os requisitos dos artigos. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, atraindo a incidência desse diploma legal. Sendo assim, a responsabilidade da demandada, por força do Código de Defesa do Consumidor, é objetiva, baseada no risco, sendo necessária, contudo, a demonstração dos prejuízos sofridos e do liame causal entre estes danos e o fornecimento de serviços viciados. Além disso, a autora se encontra em situação de desvantagem em relação ao fornecedor, no que tange à sua capacidade de produção probatória, estando configurada, por conseguinte, a hipótese prevista no inciso VIII do artigo 6º da mencionada lei, que autoriza a inversão do ônus da prova em favor do consumidor. Feitas tais considerações, observo que é incontroversa a utilização do aparelho celular subtraído da autora por terceiros para transferência de dinheiro de sua conta bancária registrada pela ré para conta diversa, sem o seu



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*consentimento. Permanece a controvérsia, contudo, quanto à responsabilidade da ré acerca dos danos suportados pela autora. Pois bem. Dos elementos carreados aos autos, a autora comprovou que transferências bancárias via PIX foram efetuadas sem o seu consentimento por meio de aplicativo do banco da ré instalado em seu aparelho celular (fls. 35/37). Nesse contexto, em razão da distribuição do ônus da prova baseada na relação de consumo estabelecida entre as partes, cabia à instituição financeira demonstrar a regularidade das operações realizadas ou a ocorrência de alguma excludente de sua responsabilidade. No entanto, a ré não se desincumbiu desse ônus, já que, dos documentos acostados aos autos pela autora se constata que as transações efetuadas apresentavam caráter suspeito. Nesse sentido, observa-se que foram realizadas três transferências de quase R\$5.000,00 cada uma, em um intervalo de 3 minutos (6h18, 6h19, 6h20), em uma manhã de um domingo, para destinatário que nunca teve qualquer relação comercial com a autora (fls. 35/37), não havendo transações semelhantes anteriores que indicassem que tais condutas fossem habituais da autora, conforme constou do extrato apresentado pela ré (fls. 168/170). E esta fraude não pode ser considerada risco externo à atividade empresarial exercida pela demandada, que, como instituição financeira, deve garantir a segurança adequada para evitar que terceiros realizem saques e operações indevidas, independentemente de os fatos terem ocorrido fora do estabelecimento bancário. Nesse sentido, é, inclusive, o entendimento pacificado pela Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Destaca-se que a responsabilidade da demandada é objetiva, devendo as instituições financeiras assumir a responsabilidade exclusiva pelos riscos da atividade. É o que a doutrina e jurisprudência entenderam por bem denominar riscos do empreendimento. Em*

3

*sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade das rés se aperfeiçoa mediante o concurso de três pressupostos verificados no caso, quais sejam, a demonstração da falha do serviço (omissão quanto à segurança de seus sistemas), o dano dela decorrente e o nexo de causalidade entre o defeito do serviço e o dano, não havendo que se falar de culpa, a teor das orientações constantes do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Assim, ainda que a ré alegue ter adotado as medidas necessárias para mitigar os prejuízos da autora, mediante cancelamento de compras em seu cartão de crédito, é certo que tais medidas se mostraram insuficientes e não resultaram na integral proteção da autora. Sendo assim, a conduta da ré se configura como falha na prestação de seus serviços, ensejando a obrigação de reparação de todos os danos causados em razão dessa conduta, nos moldes do artigo 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor. Assim, de rigor a condenação da parte ré à restituição dos valores subtraídos da conta bancária da autora. Impõe-se, por conseguinte, a procedência da ação. III DISPOSITIVO Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil para condenar a parte ré à restituição dos valores subtraídos da conta bancária da autora, no montante de R\$14.990,58, com acréscimo de correção monetária pelos índices da Tabela Prática desta Corte desde o arbitramento e de juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (abril de 2024). Em razão da sucumbência, condeno a demandada ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ao advogado da autora, com fundamento no art. 85, "caput", do Código de Processo Civil, os quais arbitro, em observância aos critérios previstos no §2º do*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*mesmo dispositivo, no importe de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação. Oportunamente, arquivem-se os autos, anotando-se a extinção. Sentença registrada eletronicamente. Publique-se e intimem-se."*

O banco réu ofertou **recurso de apelação** (fls. 209/224). Preliminarmente, sustentou a ilegitimidade passiva. E no mérito, em resumo, alegou a ausência de falha na prestação do serviço e a inexistência de responsabilidade bancária em transação realizada com emprego de autenticação do cliente. Sustentou que não há obrigatoriedade no bloqueio de transações que o consumidor entende estar fora do seu perfil, mas dentro do seu limite de crédito previamente contratado. Ao final, a apelante solicitou a reforma da sentença com a improcedência da ação.

A autora apresentou **contrarrazões** (fls. 230/240). A parte solicitou a manutenção da r. Sentença.

## É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com o recolhimento de preparo (fls. 225/226).

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.

4

Rejeita-se a oposição manifestada (fl. 244). Ademais, o banco teve oportunidade da entrega de memoriais. E, certamente, por se cuidar de matéria repetitiva e com inúmeras manifestações, as posições do banco réu foram expostas à exaustão. Tanto que, em vários recursos, o ITAÚ não comparece, mesmo com essa oposição – sem fundamentação – ao julgamento virtual. **Daí se prestigiar a celeridade e efetividade, evitando-se o congestionamento da pauta do julgamento presencial.**

## PASSO A EXAMINAR O RECURSO.

### 1. Legitimidade passiva

Na petição inicial, a autora descreveu fundamentação que estabeleceu uma pertinência subjetiva, a partir de uma relação de responsabilidade do banco réu por falhas na prestação de serviços bancários.

Identificou-se uma relação jurídica controvertida com



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

formulação de pedido (lógico e adequado) de indenização. Era o bastante para aplicação da teoria da asserção e reconhecimento da presença daquela condição da ação. Evidente a discussão sobre a responsabilidade da ré diz respeito ao próprio mérito da ação.

**Concluindo, reconheço a legitimidade do banco réu.**

***2. Responsabilidade da ré pelo evento danoso***

Constou da petição inicial, em síntese, que na madrugada do dia 21/04/2024 a autora teve seu celular roubado. Narrou que, os criminosos lograram realizar quatro compras nos cartões de crédito que totalizaram a vultosa quantia de R\$ 50.587,65, as quais imediatamente entrou em contato com o banco réu que cancelou as transações, Todavia, além das compras, no mesmo dia e sequencialmente, foram realizadas três transferências na modalidade pix nos valores de R\$ 4.999,58, R\$ 4.991,00 e R\$ 5.000,00, resultando uma transferência de R\$ 14.990,58. Para que as transferências fossem realizadas, foi acessada a poupança da autora e transferidos R\$ 10.000,00 para a conta corrente, também na madrugada do dia 21 de abril de 2024. Além disso, foi simulado um empréstimo pessoal ao qual não foi concluído. Apesar das compras contestadas terem sido canceladas, a ré nega a devolução dos valores transferidos da conta da autora. Por todo exposto, a autora destacou a responsabilidade objetiva da instituição financeira e a falha na prestação de serviços. Ao final, requereu a a restituição do valor de R\$ 14.990,58.

5

O banco réu ofertou contestação (fls. 70/88). Em preliminar, arguiu sua ilegitimidade passiva, porquanto os fatos ocorreram fora das dependências da ré, bem como pela exigência de litisconsórcio necessário, incluindo-se nos autos a favorecida pela transferência bancária. No mérito, sustentou, em resumo, que não houve falha na prestação de serviço, que agiu de boa-fé, adotando medidas necessárias e imediatas para mitigar o prejuízo da autora, que é responsabilidade da autora zelar pelo sigilo de seus dados e senhas pessoais, as quais são necessárias para realização de transferência bancária na modalidade PIX. Sustentou a regularidade das transações eletrônicas, uma vez que foram utilizados as senhas pessoais da autora e, de maneira habitual, a própria autora efetuava transferências similares, dificultando a identificação da fraude, além de inexistir nexo de causalidade entre a conduta da ré e os danos suportados pela autora. Ao final, o banco réu pediu a improcedência da ação.

**Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.**





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A lide cinge-se à discussão da responsabilidade da instituição financeira ré pela operação bancária fraudulenta (transação via Pix para terceiro desconhecido) realizadas em aplicativo do aparelho celular (subtraído) e não reconhecida pela autora.

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).

Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado na petição inicial: **movimentação indevida na conta corrente da autora.**

Entretanto, **a questão se localizava na falha de segurança**

6

**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 ou o reconhecimento facial do correntista.

Assim, a **situação narrada caracterizou-se como falha do serviço bancário, pois, mesmo sem a senha da autora, os criminosos tiveram acesso ao seu aplicativo e conta corrente. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.**

**Três fatos funcionaram como causas adequadas,**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**eficientes e diretas para o evento danoso.**

**Primeiro, o acesso dos criminosos aos serviços do aplicativo do banco réu, mesmo sem a senha.** Se o procedimento de utilização - simples e dinâmico - dos aplicativos para uso (incluindo-se acesso às senhas) das contas correntes foi concebido e regulamentado pelas próprias instituições bancárias, não existe razão lógica jurídica ou moral para que elas não assumam os riscos do sistema. **Não houve entrega das senhas para o terceiro.**

Ainda que se cogite a troca de senha pelos fraudadores (que roubaram o celular), verificou-se a insegurança do sistema ao permitir esse mecanismo sem a necessária conferência da autenticidade.

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.

**Segundo, as movimentações destoavam por completo do perfil de consumo da autora.**

É o que se verifica da simples análise do extrato bancário apresentado pelo próprio banco réu com movimentações cotidianas da autora que eram incompatíveis com as efetuadas no golpe (fls. 168/170).

7

**Ressalte-se que as transações foram realizadas pela manhã de domingo e sequencialmente - às 06h18 min, 06h19min e 06h20min. Além disso, eram de valores semelhantes. Foram três transferências nos valores de R\$ 4.999,58, R\$ 4.991,00 e R\$ 5.000,00.**

**Ademais, a ré reconheceu a fraude no momento em que cancelou as compras realizadas no cartão de crédito após o roubo, não fazia sentindo a manutenção das transferências via pix que também foram efetuadas em decorrência do mesmo golpe.**

**O reconhecimento do defeito do serviço bancário**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nessas circunstâncias de desvio do perfil do consumidor (valor da transação, frequência, local, finalidade, etc.) como indicativo e demonstração da fraude foi reconhecido em julgado do Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023, destacando-se as partes pertinentes da ementa:

**"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 8  
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".





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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."*

No mesmo sentido, confira-se precedente do Superior Tribunal de Justiça, REsp 2082281/SP, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 21/11/2023, destacando-se:

**"RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ROUBO DE CELULAR E REALIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES FINANCEIRAS VIA APLICATIVO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OCORRÊNCIA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. NÃO CONFIGURAÇÃO.**

*1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em 27/6/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 7/6/2021 e concluso ao gabinete em 24/7/2023. 2. O propósito recursal consiste em dizer se, na hipótese*

9

*de roubo do aparelho celular, a instituição financeira responde pelos danos decorrentes de transações realizadas por terceiro por meio do aplicativo do banco.*

*3. O serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (art. 14, § 1º, do CDC). O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto a sua integridade patrimonial. Assim, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar a prática de delitos.*

*4. Nos termos da Súmula 479 do 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". A atividade bancária, por suas*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas.*
5. *O fato exclusivo de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.*
6. *Na hipótese dos autos, a recorrente teve seu celular roubado e, ato contínuo, informou o fato ao banco, solicitando o bloqueio de operações via pix. No entanto, o recorrido não atendeu à solicitação e o infrator efetuou operações por meio do aplicativo instalado no aparelho celular. A não implementação das providências cabíveis configura defeito na prestação dos serviços bancários por violação do dever de segurança. O ato praticado pelo infrator não caracteriza fato de terceiro, mas sim fortuito interno, porquanto inerente à atividade desempenhada pelo recorrido.*
7. *Recurso especial conhecido e 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 falhas nas aberturas das contas usadas pelos fraudadores. Essa cautela na abertura das contas usadas nas transações (denominadas "contas transacionais") ficou explicitada no Regulamento do PIX (art. 89 do regulamento vigente na época dos fatos).

Vale destacar os artigos 88 e 89 do Regulamento anexo à Resolução 01/2020 do BACEN (vigente na época, mas já alterada

10

parcialmente):

***"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***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**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(...)"*

**E a narrativa contida na petição inicial deixou transparecer que a autora buscou a devolução do PIX (fls. 26/27 e 251), operação disciplinada pelo BACEN,** mas não obteve resposta positiva da parte ré.

**Nos termos do artigo 39 do Regulamento do PIX, "uma transação no âmbito do PIX deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário receptor", quando existente suspeita de fraude.** Insista-se que o autor levou ao conhecimento do banco réu a notícia de operação fraudulenta (fato incontroverso), assim que teve ciência das transferências não reconhecidas, sem que qualquer providência tenha sido adotada.

Dispõe o artigo 39 do Regulamento do PIX:

*"Art. 39. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário receptor quando:*

- I - houver fundada suspeita de fraude;*
- II - houver problemas na identificação do usuário receptor."*

A preocupação com as inúmeras fraudes via PIX fazem o BACEN ampliar as cautelas e responsabilidades das instituições financeiras.

Atualmente, além de rejeição por inconsistência da transação (art. 39-A), o regulamento prevê até um bloqueio cautelar conforme disposição do artigo 39-B:

*"Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*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.)*

*§ 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir: (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 - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.) II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo 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.)*

*III - o horário e o dia da realização da transação; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)*

*IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)*

*V - outros fatores, a critério de cada participante. (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*

12

*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*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*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.)*

*II - cessará imediatamente o bloqueio cautelar dos recursos, comunicando-se prontamente o usuário receptor, nas hipóteses em que não forem identificados indícios de fraude na transação. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)*

*§ 7º O bloqueio cautelar pode ser efetivado somente em contas transacionais de usuários pessoa natural, excluídos os empresários individuais. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)*

*§ 8º A possibilidade de realização do bloqueio cautelar de que trata este artigo deverá constar do contrato firmado entre o usuário receptor e o correspondente prestador de serviço de pagamento, mediante cláusula em destaque no corpo do instrumento contratual, ou por outro instrumento jurídico válido. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)*

*§ 9º O usuário receptor poderá solicitar a devolução do Pix em montante correspondente ao valor da transação original enquanto os recursos estiverem cautelarmente bloqueados. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)"*

Na solução da presente demanda, por óbvio, não se aplica a novel regulamentação do BACEN relativa ao artigo 39-B do regulamento. Entretanto, já vigoravam as outras determinações para cautela e segurança, todas violadas pelo banco réu.

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

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

**Em situações semelhantes, esta Turma julgadora também responsabilizou a instituição financeira, conforme se verifica**

13

**nos seguintes precedentes, destacando-se as ementas:**

**"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE CONTRATO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDENCIA. INSURGÊNCIA DO RÉU.**

**ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM. Inocorrência. Aplicação do art. 14 do CDC. Ação que discute operações fraudulentas realizadas na conta corrente da autora mantida pelo Banco réu.**





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Preliminar rejeitada. RESPONSABILIDADE CIVIL. Contratos e operações bancárias fraudulentas realizadas na conta corrente da autora após roubo de celular. Inaplicabilidade do § 3º do art. 14 do CDC. Contratação de empréstimo de valor elevado e movimentação em único dia que destoavam do perfil da correntista. Fraude que poderia ter sido evitada, caso o sistema de segurança do banco fosse eficiente. O evento que se iniciou como fortuito externo acabou por se transformar em fortuito interno, caracterizado pela falha no sistema de segurança do réu. Danos materiais e morais devidos. Danos morais. Ocorrência. Autora teve de usar de recursos próprios para liquidar a dívida que não contraiu. Valor da condenação por danos morais arbitrada pela sentença em R\$ 5.000,00 que fica mantida, pois arbitrada dentro de um critério de prudência e razoabilidade. Consectários legais corretamente fixados (correção monetária desde a prolação da sentença e os juros de mora contados desde o evento danoso, consoante Súmula 54 do STJ). Honorários advocatícios fixados, consoante o art. 85, § 2º do CPC.ASTREINTES. A multa cominatória estipulada na sentença para o caso de o réu descumprir ordem judicial de não cessar as cobranças referentes ao débito inexigível (multa arbitrada em R\$ 1.500,00 por evento) não se mostra exagerada. Para se desvencilhar do dever de pagá-lo, bastará ao réu cumprir a determinação judicial. Sua esfera patrimonial somente será atingida em caso de renitência. PREQUESTIONAMENTO. MATÉRIA FEDERAL. Desnecessário dar enfoque às questões à luz dos dispositivos legais e do enquadramento jurídico que o réu imagina pertinente, porque foi suficiente a fundamentação para a solução dada com ostentação das teses jurídicas adotadas. Sentença mantida. APELAÇÃO NÃO PROVIDA." (Apelação Cível nº 1038670-24.2022.8.26.0001, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 03/09/2024)*

*"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONDIÇÃO DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. A preliminar levantada na contestação e reiterada no recurso confunde-se com o mérito (a responsabilidade do banco réu). O reconhecimento da condição da ação dependia apenas da identificação da relação jurídica, a partir da narrativa do caso concreto. Era o bastante para aplicação da teoria da asserção. E isso ocorreu, uma vez*

14

*que a parte autora narrou a prestação dos serviços de intermediação pela ré, bem como a inclusão de seu nome em cadastro de proteção ao crédito também pela ré. Alegação afastada. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE. ROUBO DE CELULAR E CARTÃO DE CRÉDITO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*DE FORNECIMENTO DE SENHA. DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Ação declaratória com pedido de indenização. Sentença de procedência. Recursos das partes. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Consumidor vítima de roubo de celular. Terceiro que realizou empréstimos, saques, pix e compras mediante aplicativo e cartão bancário. Autor que registrou boletim de ocorrência e contatou o banco réu. A fragilidade do serviço de aplicativo e de cartão de crédito, somada à falta de segurança, viabilizaram o indevido acesso dos criminosos e a realização de operações fraudulentas, porquanto o autor viu seu celular subtraído sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha). Sujeição das instituições financeiras aos riscos das operações fornecidas, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. As transações eram manifestamente suspeitas e representaram desvio notório do perfil do consumidor: realizadas em sequência, em curto período e em valores altos, que totalizaram a expressiva quantia de R\$ 17.719,71. Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil da ré configurada. Nulidade dos contratos e das transações impugnadas. Segundo, mantém-se a devolução das quantias descontadas. Reconhecida a falha e responsabilidade do banco réu, devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para o autor ver restituído o valor subtraído em razão dos saques, compras e pix realizados. Por óbvio, a restituição só alcançará os valores não objeto dos estornos oriundos das declarações de nulidade e inexigibilidades (transações e empréstimos impugnados). Ou seja, só será restituído aquilo que efetivamente foi subtraído do patrimônio que já era do autor e terminar não estornado ou atingido pela declaração de nulidade. E terceiro, majora-se a indenização por danos morais. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Valor da indenização elevado para R\$ 10.000,00, adequando-se à situação concreta de extremo dissabor com inúmeros transtornos, tudo dentro de parâmetros admitidos pela Turma julgadora. Juros de mora fixados a partir da citação, diante da origem contratual da relação jurídica controvertida, apesar do reconhecimento do defeito do serviço bancário. E terceiro, mantém-se o valor fixado a título de multa processual. Houve cumprimento da determinação pelo banco, ainda em atraso. Inexistência de fundamento para majoração. Ação julgada procedente. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO*

15

**DO RÉU IMPROVIDO." (Apelação Cível nº 101497192.2022.8.26.0004, de minha relatoria, julgado em 11/07/2024)**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*"DESERÇÃO – Recurso interposto pelo autor que não merece ser conhecido por deserto, considerando que devidamente intimado a promover o recolhimento das custas de preparo, quedou-se inerte – Preliminar de inépcia aventada pela CIELO que fica prejudicada. RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por dano material e moral – Abertura de conta fraudulenta junto ao BANCO SANTANDER por meliantes que se apossaram do telefone celular e dos documentos pessoais do autor após roubo, a fim de transferirem o domicílio bancário que ele possuía junto à corré CIELO, gerando desfalque de R\$ 228.137,61 – Ação julgada parcialmente procedente, reconhecendo a responsabilidade solidária dos réus pelo dano material; do banco pela abertura da conta fraudulenta e da Cielo pela aceitação da alteração do domicílio bancário sem se acercar se a solicitação partia mesmo do autor, condenando-os, também, ao pagamento de indenização por dano moral arbitrada em R\$ 5.000,00 – Insurgência pelo BANCO SANTANDER – Descabimento – A despeito de ter reconhecido a fraude na seara administrativa e cancelado a conta é responsável solidário pelos danos suportados pelo autor, pois foi a partir da conta fraudulenta que os recursos a ele pertencentes se esvaíram – Fraude ocorrida no âmbito interno de sua atuação – Responsabilidade objetiva - Aplicação da súmula 479/STJ – Dano moral também configurado e indenização arbitrada com critério pelo condutor da lide – Sentença mantida – Honorários recursais devidos e elevados para 15% sobre o valor da indenização – Recurso do réu desprovido, nos termos do presente acórdão, não conhecido o recurso adesivo do autor." (Apelação Cível nº 1015166-52.2022.8.26.0562, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 20/02/2024).*

**Sendo assim, tem-se verificada a responsabilidade do réu no evento danoso. E, reconhecida a falha e responsabilidade da parte ré devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para a autora ser ressarcida por todos valores decorrentes de transações financeiras não reconhecidas.**

**Concluindo-se, nego provimento ao recurso.**

### **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.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 da instituição financeira ré e mantenho a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.**

Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, além da condenação ao pagamento das custas judiciais (atualizadas), elevo os honorários advocatícios devidos pelo apelante para atingir o total de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação (indenização dos danos materiais, valor principal com encargos da moral). Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

**Alexandre David Malfatti**  
**Relator**