



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA

GABINETE 20 - DES. ONALDO ROCHA DE QUEIROGA

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0802321-89.2023.8.15.2001

Origem: 2ª Vara Regional Cível de Mangabeira

Relator: Des. Onaldo Rocha de Queiroga.

Apelante: Banco do Brasil S/A

Advogados: Giza Helena Coelho (OAB/SP 166349)

Apelada: -----

Advogados: João Paulo da Silva (OAB/PB 27905-A)

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR
E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO
POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE EM
TRANSAÇÃO BANCÁRIA VIA PIX. RESPONSABILIDADE
OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVER DE
SEGURANÇA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. NEGADO
PROVIMENTO AO RECURSO.

I. CASO EM EXAME

1.

Apelação cível interposta por instituição bancária contra sentença que julgou procedente o pedido de indenização por danos materiais e morais, condenando o banco ao pagamento de R\$ 37.734,51 a título de danos materiais, acrescidos de juros e correção monetária, e R\$ 2.000,00 a título de danos morais. A condenação teve origem em fraude ocorrida em transação bancária via PIX, realizada após o cliente ser induzido a erro por terceiros que se fizeram passar por funcionários do banco.



II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

1.

Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira possui legitimidade para figurar no polo passivo da ação; (ii) verificar se houve falha na prestação do serviço bancário, com consequente responsabilidade objetiva do banco pelos danos causados ao consumidor; e (iii) analisar a procedência da condenação em danos materiais e morais e a adequação do valor fixado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1.

A instituição financeira possui legitimidade para figurar no polo passivo, pois disponibiliza o serviço de transação via PIX em suas plataformas, caracterizando-se como fornecedora e sendo responsável pelos riscos inerentes ao serviço que presta.

2.

A responsabilidade das instituições financeiras em relação a fraudes bancárias decorre do dever de segurança e da responsabilidade objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o qual impõe a reparação dos danos causados ao consumidor por defeitos na prestação do serviço, independentemente de culpa.

3.

A excludente de responsabilidade alegada pelo banco, com base na culpa exclusiva do consumidor, não se aplica, pois a instituição financeira não comprovou a adoção de medidas eficazes de segurança que pudessem evitar a fraude.

4.

O valor arbitrado a título de danos morais em R\$ 2.000,00 observa os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, sendo adequado para compensar o constrangimento sofrido pelo consumidor e desestimular condutas negligentes do banco.

5.

A condenação do banco em honorários advocatícios no percentual de 20% sobre o valor da condenação encontra respaldo na legislação aplicável, uma vez que o recurso foi desprovido.

IV. DISPOSITIVO E TESE

1.

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1.

A instituição financeira possui responsabilidade objetiva por fraudes realizadas por terceiros em operações bancárias que utilizem suas plataformas, salvo prova de excludente de responsabilidade.

2.

O dever de segurança na prestação do serviço bancário inclui a adoção de medidas eficazes para prevenir fraudes, sendo insuficiente a



alegação de culpa exclusiva do consumidor quando não demonstrada a culpa deste.

3.

A condenação por danos morais em casos de fraude bancária deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, com o intuito de compensar o dano e inibir práticas negligentes.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, art. 6º, VIII, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 373, I; Lei 9.099/95, art. 55.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297 e 479; TJMG, Apelação Cível 1.0000.23.037488-6/001, Rel. Des. ----- Eustáquio Lucas Pereira, 21ª Câmara Cível Especializada, j. 10/05/2023.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos. **ACORDA** a Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, em **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**.

O Banco do Brasil S/A interpôs **Apelação** contra a Sentença proferida pelo Juízo da 2ª Vara Cível Regional de Mangabeira, nos autos da Ação de Obrigação de Fazer e Reparação de Danos Morais e Materiais c/c Tutela Provisória de Urgência, proposta por ----- em desfavor do Banco do Brasil S/A, que julgou procedente o pedido, consignando os seguintes termos:

*“Ante o exposto e de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, **JULGO PROCEDENTE** os pedidos autorais, condenando a promovida a pagar o valor de R\$ 37.734,51 (trinta e sete mil, setecentos e trinta e quatro reais e cinquenta e um centavos) a título de danos materiais, acrescido de juros de 1% ao mês a partir da citação e correção monetária pelo INPC e R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos morais, com correção monetária, a contar desta data e juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso (20/12/2022).*

Diante da condenação supra, extingo o processo com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do C.P.C.

De acordo com o princípio da causalidade, aquele que deu causa à propositura da ação deve ser condenado ao pagamento de honorários advocatícios e custas processuais. Dessa maneira, os ônus da sucumbência devem ser suportados pelo réu, haja vista ter dado causa à presente lide.

Nesta senda, determino que as custas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% (dez por cento) do valor corrigido da causa, ficam a cargo da parte promovida, ante o princípio supramencionado.

Considere-se registrada e publicada essa sentença quando da sua disponibilização no P.J.e.”

Em suas razões (Id. 30309818), após trazer uma síntese do pedido inicial do autor, afirmou, preliminarmente, que é parte ilegítima, posto que a Apelada realizou a transferência invertendo os números de conta e agência, ocasionando o crédito em conta diversa da pretendida. Desse modo, caberia à parte buscar o valor contra o beneficiário do crédito e não contra a instituição, devendo



figurar no polo passivo o terceiro beneficiário do valor, cuja qualificação dependerá de posteriores diligências a cargo da Apelada.

Sustenta, ainda, que não praticou ato ilícito, não tendo havido falha na prestação do serviço e que o cliente, ainda dentro da agência bancária, efetuou PIX de outro banco para o BB no valor de R\$15.000,00 (quinze mil reais) às 16:24, valor esse que se somou ao saldo anteriormente transferido (R\$ 37.734,51 - trinta e sete mil, setecentos e trinta e quatro reais e cinquenta e um centavos).

Aduz que o cliente foi autorizado a entrar na agência e efetuou alteração de senhas para que não fossem transferidos mais valores e após isso realizou abertura de ROI 2022/1234-000000560 IMPROCEDENTE, aberto via central, após realização de alteração de senhas pelo cliente presencialmente na agência Mangabeira, fato esse não citado pelo cliente na reclamação.

Afirma que transações via PIX só podem ser realizadas com senhas de 6 e 8 dígitos que apenas o cliente deve ter conhecimento, porém em senha de atendimento realizado na agência Varadouro em 21/12/2022 onde o Apelado realizou a entrega do B.O., há duas anotações que possivelmente referem-se às novas senhas do cliente, mostrando que possivelmente houve compartilhamento das mesmas, não havendo possibilidade de que tenha ocorrido fraude ou golpe, sem participação culposa da parte Apelada, pois esta quem digitou a CHAVE de quem receberia o valor do produto, pugnando pela excludente de responsabilidade do apelante com base no §3º, incisos I e II do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, não se aplicando a tríade ILÍCITO-NEXO-DANO, e, portanto, não havendo dano moral ou material sofrido.

Pugna pela não inversão do ônus da prova.

Contrarrazões (Id. 30309823), o Apelado afirma ter sofrido dano moral ao ser exposto a um constrangimento ilegítimo e que houve falha na prestação do serviço pelo qual a empresa deveria ter um controle preventivo, sendo responsável pelos danos causados, independentemente de culpa.

Aduz, subsidiariamente, que o episódio acarretou ao Apelado dano moral, por perda de tempo útil e dano material pela perda do valor de R\$ 37.734,51(trinta e sete mil, setecentos e trinta e quatro reais e cinquenta e um centavos) referente à transferência na modalidade instantânea PIX e que todas as provas são no sentido de que não foi o Recorrido que efetuou a transferência dos valores de sua conta, não havendo culpa exclusiva da vítima, estando configurada a litigância de má fé por parte da Instituição Financeira e prequestiona a violação dos dispositivos legais, constitucionais e infraconstitucionais do art. 5º, V e X, CF Art. 6º, VIII, e art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, Súmula 279 STJ, Súmula 479 STJ, e as teses do Apelado.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, **conheço da Apelação.**



DA PRELIMINAR

O banco sustenta ser ilegítimo, pois a fraude foi por transação de pix, medida criada, regulada e gerida pelo Banco Central.

A preliminar deve ser afastada, vez que a recorrente disponibiliza o serviço em suas plataformas, atuando como fornecedora e possuindo legitimidade para responder pelo objeto desta ação.

Portanto, afasto a preliminar.

DA LITIGÂNCIA DE MÁ FÉ

A condenação por litigância de má fé, cujas hipóteses de sanção estão previstas no art. 80, do Código de Processo Civil, caracteriza medida extrema, cabível em casos pontuais em que se apresenta evidente intenção fraudulenta e maliciosa da parte litigante o que entendo não estarem presentes.

DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Em que pese sejam aplicáveis, em casos como o vertente, os ditames do CDC, que prevê a possibilidade de inversão do ônus da prova, tal princípio não se mostra absoluto, nem possui o condão de afastar por completo a regra geral inscrita no art. 373, I, do CPC, não dispensando a parte autora de comprovar os fatos constitutivos de seu direito.

DO MÉRITO

As relações entre as instituições financeiras e seus clientes são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC, art. 2.º e 3.º; STJ/Súmula 297).

A situação relatada nos autos descreve golpe em que terceiros se passando por prepostos da instituição financeira em que a vítima detém conta, induzem-no ao engano e realizam diversas transações bancárias em sua conta sem sua anuência ou consentimento.

Conforme relatado na inicial, a parte autora, ora recorrida, em 20/12/2022, por volta das 15h, recebeu ligação informando ser do Banco do Brasil e que estaria sendo vítima de fraude em sua conta corrente, orientando-o a buscar um caixa eletrônico para bloqueá-la. Com o intuito de solucionar o problema, o apelado se dirigiu a agência bancária da promovida, e, enquanto tratava do assunto com funcionário, constatou que haviam sido realizadas diversas transferências PIX para destinatários desconhecidos, totalizando uma perda total de R\$ 37.734,51 (trinta e sete mil, setecentos e trinta e quatro reais, e cinquenta e um centavos).

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços, responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, ao passo que o inciso II do § 3º do mesmo dispositivo, prevê que o fornecedor não será responsabilizado se provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.



Senão, vejamos:

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.

[...]

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

[...];

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Na exordial, a apelada narrou que foi surpreendida com a realização de várias transações via PIX avençados por terceiros, e que os danos por ele suportados decorreram de falha da prestação do serviço do apelante, que, no seu entender, tinha o dever de adotar as medidas de segurança necessárias às transações realizadas por esse meio por ele administrado.

O Banco apelante, por sua vez, defende a tese de que os danos alegados seriam decorrentes de culpa exclusiva do autor, tendo em vista que deveria ter o cuidado necessário com a guarda da respectiva senha que é de uso pessoal e intransferível.

É entendimento deste Tribunal de Justiça e dos Tribunais de Justiça pátrios que o prestador de serviços não pode ser responsabilizado por operações realizadas por terceiros com uso de senha pessoal do titular.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE ATRAVÉS DE APLICATIVOS DE MENSAGEM. REMESSA DE PIX A GOLPISTA. ABERTURA DE CONTA CORRENTE PELO FRAUDADOR. AUSÊNCIA DE CUIDADO NECESSÁRIO NA COLETA DOS DOCUMENTOS. UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA BANCÁRIA PARA FRAUDES. VÍTIMA CONSUMIDORA POR EQUIPARAÇÃO. CDC, ART. 17. RESPONSABILIDADE DO BANCO. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA OCORRÊNCIA DE EXCLUDENTES DE ILICITUDE (CDC, ART. 14, § 3º, I E II). RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. SÚMULA 479/STJ. CONFIGURAÇÃO. DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADOS. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. EVENTO LESIVO. SÚMULA 54/STJ. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

- “A vítima de fraude enquadra-se no conceito de consumidor por equiparação (artigo 17, CDC), pois, apesar de não ter, por sua liberalidade, estabelecido relação contratual, foi atingida reflexamente em virtude do descumprimento, pelo agente financeiro, do dever de conferir segurança e agir com zelo e diligência, quando aos dados pessoais de pretensos clientes”.¹

- No caso em discussão, percebe-se que embora ambas as instituições defendam que não houve falha na prestação dos serviços, nenhuma delas apresentou uma única prova de que os documentos utilizados pelos fraudadores eram, minimamente, dignos



de confiança, ônus que lhes cabia, a fim de atrair a aplicação da excludente de ilicitude e afastar a responsabilidade exclusiva pelos fatos aqui discutidos. De outro lado, embora seja inegável que a autora deixou de observar o cuidado necessário nas operações bancárias, certificando-se que a pessoa com quem falava era aquela que acreditava ser, também não se pode ignorar o fato de que a falha no serviço bancário findou por viabilizar a ação ilícita dos golpistas, já que sem o uso das plataformas da recorrente não seria possível concretizar o golpe.

- “Ao deixar de tomar cautelas capazes de evitar a prática da fraude, a instituição financeira contribuiu de forma determinante para a ocorrência do evento danoso, circunstância que permite sua responsabilização pelos prejuízos causados ao consumidor por equiparação”. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.23.037488-6/001, Relator(a): Des.(a) ----- Eustáquio Lucas Pereira , 21ª Câmara Cível Especializada, julgamento em 10/05/2023, publicação da súmula em 12/05/2023)

- “O dano moral decorre de violação a atributos inerentes ao direito da personalidade, no que se insere o dano à honra, imagem, bom nome e fama. A fixação do valor da indenização por dano moral deve atender às circunstâncias do caso concreto, não devendo ser fixado em quantia irrisória, assim como em valor elevado a ponto de propiciar enriquecimento sem causa”. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.23.079816-7/001, Relator(a): Des.(a) Marco Aurelio Ferenzini , 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 22/06/2023, publicação da súmula em 22/06/2023)

Em algumas circunstâncias, a responsabilidade pode ser atribuída à vítima, especialmente se houver negligência ou descuido na proteção de informações pessoais e financeiras.

Para além disso, pela dimensão dos lucros que as instituições financeiras auferem com os serviços disponibilizados e prestados, é certo que assumem o risco a eles inerentes (dever de cuidado objetivo), não sendo crível que transfiram aos consumidores, hipossuficientes, o ônus resultante das atividades econômicas que exploram, notadamente quanto a sua responsabilidade, independentemente de culpa, pois possuem a obrigação de zelar pela segurança do sistema financeiro.

Por fim, no que alude ao *quantum* indenizatório, arbitrado em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), atento à orientação jurisprudencial dominante no sentido de que tal se dê com razoabilidade e proporcionalidade e às peculiaridades do caso concreto, temos que bem foram observados os ditos parâmetros, porquanto não resultar em enriquecimento indevido para a parte ofendida, tampouco empobrecimento para a parte ofensora, e serve o suficiente, também, como punição pedagógica no propósito de tentar inibir ao máximo práticas abusivas ao consumidor como a aqui denunciada.

Sendo assim, conheço do recurso por estarem presentes os requisitos de admissibilidade, afasto as preliminares e, no mérito, nego provimento ao recurso, no sentido de manter a sentença tal como lançada.

Com fundamento no art. 55 da Lei 9.099/95, condeno o recorrente em custas processuais e honorários advocatícios arbitro no percentual de 20% sobre o valor da condenação.

É COMO VOTO.

Presidiu a Sessão: Exma. Desa. Maria De Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti Maranhão



Participaram do julgamento:

Relator: Exmo. Des. Onaldo Rocha De Queiroga **Vogais:**

- Exmo. Des. Inacio Jario Queiroz De Albuquerque (substituindo Exmo. Des. ----- Ricardo Porto)
Exmo. Des. Francisco Seraphico Ferraz Da Nobrega Filho

Acompanhou como representante do Ministério Público: Exmo. Procurador Francisco Glauberto Bezerra

JOÃO PESSOA, 17 de dezembro de 2024.

DOCUMENTO AUTOASSINADO

Onaldo Rocha de Queiroga
Desembargador Relator

