



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000347475

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1049758-74.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ROSELI APARECIDA MENEZES DE ÁVILA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

MÁRCIA TESSITORE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1049758-74.2023.8.26.0114

Relator: MÁRCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2)

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado(a): Roseli Aparecida Menezes de Ávila

Comarca: CAMPINAS FORO DE CAMPINAS 7ª VARA CÍVEL

Juiz (a): Dr.(a) CHAIANE MARIA BUBLITZ KORTE

Voto n.º 3520

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR DA INDENIZAÇÃO MANTIDO. RECURSO DESPROVIDO.

RECURSO DO RÉU

inexistência de danos morais, culpa concorrente da autora e necessidade de minoração da indenização com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

RAZÃO DE DECIDIR

Incidência do Código de Defesa do Consumidor e da Resolução BCB nº 1/2020. Falha grave na prestação do serviço bancário, caracterizando fortuito interno. Instituição financeira não adotou mecanismos de segurança adequados para prevenir a fraude. Transferências destoantes do perfil da autora. Incidência dos arts. 32, 36, 38 e 39-b da Resolução BCB nº 1 de agosto de 2020 Responsabilidade objetiva do banco, mantendo-se a condenação ao pagamento dos danos materiais e morais, fixados em R\$ 5.000,00. Dano material consistente na restituição do valor de R\$ 4.900,00

Dispositivo: **RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de *APELAÇÃO* interposta pela parte ré, contra r. sentença de fls. 156/167, cujo relatório se adota, por haver julgado os pedidos, relativos à inexistência de relação jurídica e indenização por danos materiais e morais, procedentes.

Inconformado(a) com o resultado da demanda apela BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. (fls. 178/186) pretendendo a reforma do julgado, com base nos seguintes pontos: i) inexistência de danos morais e razão de culpa concorrente, em razão de conduta negligente que teria facilitado o ilícito; e ii) necessidade de minoração da indenização, de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Contrarrazões às fls. 193/200.

Preparo às fls. 187/188.

Recurso tempestivo.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais.

Extrai-se da petição inicial que a Apelada teria sido vítima de fraude bancária, no dia 31.08.2023, momento no qual recebera mensagem via SMS informando quanto à realização de compra no valor de R\$ 1.900,66 e que, imediatamente entrou em contato com a instituição bancária via 0800, descobrindo posteriormente tratar-se de falsa central.

Após a ligação, ao verificar seu aplicativo, obteve a informação de que R\$ 1.600,00 de sua conta havia sido transferida para conta de terceira pessoa, desconhecida e, ato contínuo, realizaram empréstimo no valor de R\$

2.492,00, seguindo-se de PIX no valor de R\$ 2.500,00, para a mesma pessoa.

O Juízo a quo, acolhendo os argumentos da Apelada, julgou procedentes os pedidos, declarando-se nulo o empréstimo tomado sem sua anuência, condenando-se o Apelante ao pagamento dos danos materiais e morais sofridos por aquela.

Pois bem.

De início cumpre ressaltar que o feito deve ter seu desate com base no Código de Defesa do Consumidor, ante a clara relação consumerista entre as partes, salientando-se a jurisprudência desta Corte e dos Tribunais Superiores.

No mais, inexistindo questões preliminares ou prejudiciais passa-se à análise do mérito, propriamente.

Conforme se observa a questão controvertida, de sobejo, relaciona-se apenas aos danos morais e seu valor.

O apelo não comporta provimento.

A aludida culpa concorrente não existiu, não havendo, a Apelada, concorrido para os fatos descritos na petição inicial ou, ainda, agravado sua desdita em razão de negligência.

O que houve é falha na prestação de serviço bancário, consubstanciada em falha grave de segurança, o que culminaria nas operações indevidas conforme narrado pela Apelada em petição inicial.

Conforme se observa do documento de fl. 24 os golpes estão ficando sofisticados, superando a mera engenharia social, considerando-se que

em um primeiro momento as mensagens pareciam, de fato, provir de fonte confiável, tanto pelo número utilizado para o envio do SMS quanto o 0800 lá contido.

Analisando-se o extrato bancário salta aos olhos as operações fraudulentas (fls. 27/28) destoando por completo do perfil bancário da Apelada, tanto pela quantidade de operações quanto pelo fato de que antes das operações impugnadas o maior valor de transferência fora R\$ 500,00, o que, decerto já deveria servir de aviso para a instituição bancária.

Sobre a questão convém apontar alguns dispositivos contidos na Resolução BCB nº 1 de agosto de 2020, diploma que regulamenta as operações por meio de PIX.

Art. 32. Os participantes do Pix devem:

(...)

V - responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos, compreendendo a inobservância de medidas de gestão de risco definidas neste Regulamento e em dispositivos normativos complementares; (Redação dada, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(...)

*IX - possuir mecanismos de monitoramento e de ação contra usuários recebedores que enviem instruções de pagamento indevidas no âmbito do produto Pix Automático ou que enviem ofertas excessivas requisitando autorização para inclusão de transações no Pix Automático. **(Incluído pela Resolução BCB nº 402, de 22/7/2024.)***

O art. 36, por sua vez, determina que:

Art. 36. Uma transação no âmbito do Pix é considerada autorizada, para fins de iniciação, quando o participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, após realizar as devidas verificações de segurança, identifica a existência de saldo suficiente na conta transacional do usuário pagador e bloqueia o valor correspondente à transação para iniciar o processo de liquidação, caso a transação seja liquidada por meio do SPI.

Ou seja, se não há sistema de segurança hábil a evitar ou ao menos mitigar as fraudes, deveria ser ele implementado, o que é inclusive, reforçado no inciso II do art. 38 do mesmo Diploma em estudo:

Art. 38. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante provedor de conta transacional do usuário pagador quando: (Redação dada, a partir de 2/8/2021, pela Resolução BCB nº 118, de 22/7/2021, produzindo efeitos, para fins da iniciação de um Pix por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento, a partir de 30/8/2021.)

II - houver fundada suspeita de fraude, inclusive nos casos em que estiver prestando serviço de iniciação de transação de pagamento; (Redação dada, a partir de 2/8/2021, pela Resolução BCB nº 118, de 22/7/2021, produzindo efeitos, para fins da iniciação de um Pix por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento, a partir de 30/8/2021.)

E, para arrematar observe-se o disposto no art. 39-B, especialmente o contido no inciso IV do §1º, *in verbis*:

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.)

§ 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.)

(...)

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.)

Saliente-se, ainda, que o bloqueio em questão deverá ser efetivado em ambas as contas tanto na do pagador quanto na do recebedor, conforme §2º do mesmo artigo.

Nesta ordem de ideias, considerando-se que as operações

apontadas fugiram completamente do perfil do agente pagador, por certo a responsabilidade recai sobre o agente participante, no caso, a Casa Bancária, observando-se, ainda, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, sua responsabilidade objetiva, inerente à teoria do risco atividade.

Neste sentido:

*INDENIZAÇÃO POR FRAUDE BANCÁRIA. Procedência. Apelo da ré. Decisão suficientemente fundamentada. Legitimidade passiva confirmada. No mérito, transferência bancária via pix não reconhecida pelo consumidor e de valores incompatíveis com seu perfil de gastos. Verificada a falha na prestação de serviços. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Restituição de valores confirmada. Sentença mantida. PRELIMINARES REJEITADAS E RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; **Apelação Cível 1009039-16.2024.8.26.0114**; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2025; Data de Registro: 06/03/2025).*

*APELAÇÃO – BANCÁRIO – INDENIZATÓRIA – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – FORTUITO INTERNO – Sentença de procedência – Inconformismo da ré – Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferência de valores via PIX – Mensagens efetivadas por suposto representante do banco – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas – Vazamento de dados pessoais – Caso em que o valor transferido destoava do perfil da correntista – Regulamentação do BACEN que autoriza o bloqueio cautelar das transferências via PIX quando há suspeita de fraude – Caracterizado defeito na prestação de serviços – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos materiais – Devida a restituição dos valores transferidos aos golpistas – Sentença mantida – NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. (TJSP; **Apelação Cível 1004711-90.2023.8.26.0045**; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Arujá - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025).*

Outrossim, reforça a tese de falha na prestação do serviço bancário o fato de que após uma transferência houve solicitação e empréstimo para a realização de outra transferência imediatamente posterior àquela.

E, se houve falha grave na prestação do serviço bancário a indenização por danos morais é medida de rigor.

Sobre o tema:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito cumulada com indenizatória por dano moral. Parcial procedência. Irresignação do réu. Empréstimo e transferências não reconhecidos pelo autor. Relação de consumo. Fraude praticada por terceiro em conta bancária do autor. Responsabilidade objetiva. Falha na prestação de serviços reconhecida. Cancelamento do empréstimo e das transações fraudulentas. Dano moral configurado. Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento. Sentença mantida nesse ponto. Valor da reparação fixado em R\$ 2.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Termo inicial dos juros a partir do evento danoso, tendo em vista a relação extracontratual. Sentença mantida nesse ponto. Honorários sucumbenciais majorados. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008267-06.2023.8.26.0529; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2025; Data de Registro: 11/03/2025).

Assim, descabe qualquer reparo na r. sentença, vez que proferida de acordo com as provas carreadas aos autos e jurisprudência desta Corte, especialmente no que concerne aos danos morais que, seguramente fora arbitrado com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, em valor até que módico considerando-se a gravidade da falha na prestação do serviço.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em consonância com o disposto no §11 do art. 85 do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários devidos ao advogado da parte vencedora para 12% do proveito econômico obtido pela Autora.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006). Àqueles manifestamente protelatórios aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

MARCIA TESSITORE
RELATORA