



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000402079

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1004133-53.2023.8.26.0296, da Comarca de Jaguariúna, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado RALPH ROTHER.

ACORDAM, em 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso, com observação, V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

RELATOR

Assinatura Eletrônica

2

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

VOTO Nº: 39396

APELAÇÃO Nº: 1004133-53.2023.8.26.0296

COMARCA: JAGUARIÚNA

JUÍZA: ANA PAULA COLABONO ARIAS

APTE.: ITAÚ UNIBANCO S/A

APDA.: RALPH ROTHER

**APELAÇÃO – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES
JULGADA PROCEDENTE.**

ILEGITIMIDADE PASSIVA – NÃO OCORRÊNCIA –
transações bancárias ocorridas em conta mantida junto à instituição ré,
ao qual se imputa responsabilidade – manutenção no polo passivo, à
luz da teoria da asserção.

**OPERAÇÕES FRAUDULENTAS E DISPONIBILIZAÇÃO DE
EMPRÉSTIMO SEGUIDAS DE REPASSE PELO PRÓPRIO
CORRENTISTA** – apelado que recebeu ligação telefônica de
suposta funcionária do apelante, com informação de seus dados
pessoais e da conta mantida junto à instituição e de que transações
suspeitas estariam sendo realizadas em sua conta – constatação das
irregularidades que propiciaram um segundo golpe, mediante
empréstimo disponibilizado ao apelado, que foi orientado a repassar o
valor via pix e ted - apelado que, enganado, assim procedeu, para
auxiliar suposta investigação policial - engenharia social –
contestação do consumidor - bloqueio preventivo da operação que
deveria ter sido implementado – desvio de perfil – falha na prestação
de serviços do apelante – ato de terceiro que não elide a
responsabilidade da instituição financeira – caso fortuito interno –
Súmula 479 do STJ – imperativa a declaração de inexigibilidade de
débitos – insurgência acolhida no que concerne ao montante a ser
devolvido, eis que, aparentemente, parte das transferências foram
subsidiadas pelo empréstimo realizado, também fraudulento -
observação de que o efetivo dano material deverá ser apurado em

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

3

liquidação de sentença, a fim de não ensejar o enriquecimento sem causa do consumidor.

Resultado: procedência da ação mantida - recurso parcialmente provido, com observação.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “RALPH ROTHER ajuizou a presente ação de restituição de valor c.c. pedido de tutela antecipada em face do BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A, ambos devidamente qualificados nos autos. Sustentou, em síntese, que é titular da conta bancária n. 01360-3, da agência 6548 há muitos anos e no dia 24 de outubro de 2023 recebeu uma ligação de uma suposta funcionária do banco chamada Julia, a qual possuía as suas informações pessoais e também da sua conta bancária e cartão de crédito, informando que haviam sido detectadas compras suspeitas no seu cartão de crédito e, ao verificar, contatou que foram realizadas três compras, uma no valor de R\$ 9.978,94 (nove mil novecentos e setenta e oito reais e noventa e quatro centavos) e outras duas no valor de R\$ 19.997,48 (dezenove mil novecentos e noventa e sete reais e quarenta e oito centavos) cada, cuja origem desconhece e que foram feitas mediante apresentação do cartão em um clube na cidade São Vicente/SP com poucos minutos de diferença e após um indevido aumento do limite do seu cartão de crédito, sem qualquer tipo de comunicado ou aviso prévio. Aduziu, ainda, que a suposta funcionária manteve contato por ligação e por mensagem via aplicativo de whatsapp e no dia seguinte, 25 de outubro de 2023, ela lhe informou que havia sido contratado um empréstimo no valor de R\$ 48.510,00 (quarenta e oito mil quinhentos e dez reais), o qual foi creditado em sua conta corrente e, após ter sido orientado por ela que para evitar a cobrança e anular o contrato deveria devolver o referido valor, efetivou duas transferências via “PIX” de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais) e outra no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). Por fim, ao perceber que tratava-se de golpe, registrou boletim de ocorrência e procurou o banco para solicitar a devolução dos valores, o que foi negado, o que resultou no prejuízo total no valor de

R\$ 54.000,00 (cinquenta e quatro mil reais). Diante disso, requereu, liminarmente, que o banco réu estorne os valores referente as três compras realizadas no cartão de crédito e procede com a devolução em conta do valor de R\$ 54.000,000 (cinquenta e quatro mil reais) e, ao final, que seja confirmada a medida emergencial; sejam declaradas inexistentes as compras no cartão de crédito e lhe seja ressarcido o valor integral de R\$ 54.000,000 (cinquenta e quatro mil reais) a título de danos materiais (págs. 01/10). Juntou documentos (págs. 11/25). Foi deferida parcialmente a liminar para que o réu se abstenha de realizar cobranças referente as compras realizadas no cartão de crédito e também referente ao empréstimo (págs. 30/31). Devidamente citado, o réu apresentou contestação (págs. 80/101), alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva para compor a lide e a denúncia da lide para incluir como litisconsorte o beneficiário das transferências. No mérito, aduziu que não houve falha na prestação de serviço e que as transações ocorreram por meio do aplicativo do banco, o qual é de uso pessoal e intransferível do autor, sendo necessário digitar sua senha e “token” para validação, sendo que tais transações fazem parte do perfil do autor e, portanto, não há que se falar em indenização e sim, culpa exclusiva da vítima; assim, requer a improcedência da ação. Também juntou documentos (págs. 102/117). O autor se manifestou em réplica e juntou novos documentos (págs. 121/134 e 135/139). Instadas as partes sobre as provas que pretendiam produzir, o autor pugnou pela oitiva do representante legal do réu (págs. 143/146), por sua vez, o banco requereu o depoimento pessoal do autor (págs. 147/200). Saneado o feito, foi designada audiência de instrução, debates e julgamento para colheita do depoimento pessoal do autor (págs. 201/202). A audiência de conciliação restou infrutífera e na instrução foi colhido, por meio audiovisual, o depoimento pessoal do autor e, ao final, as partes reiteraram os termos da inicial e da contestação (págs. 295)”.

A demanda foi julgada nos seguintes termos: “Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE** o pedido inicial e extingo o feito com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Faço-o para: (a) confirmar a tutela deferida às págs. 30/31; (b) declarar inexistente a relação jurídica havida entre o autor e o banco réu em decorrência da cédula de crédito bancário contratada em 25 de outubro de 2023, realizada de forma fraudulenta; (c) declarar a inexigibilidade das

compras realizadas no dia 24 de outubro de 2023 no cartão de crédito do autor com final 5244, nos valores de R\$ 9.978,94 (nove mil novecentos e setenta e oito reais e noventa e quatro centavos) e outras duas no valor de R\$ 19.997,48 (dezenove mil novecentos e noventa e sete reais e quarenta e oito centavos) cada uma; (d) condenar o réu a restituir para o autor os valores subtraídos de sua conta em decorrência do ilícito praticado por terceiros, no importe de R\$ 54.000,000 (cinquenta e quatro mil reais), com correção monetária desde o débito e juros de mora legais desde a citação”.

Sucumbente, o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

O réu interpôs recurso de apelação (fls. 396/417). Alegou, preliminarmente, a ilegitimidade passiva. No mérito, argumentou, em síntese, que o apelado foi induzido a erro por terceiros e assim realizou transferência de valores a partir de sua conta, circunstância que impediu qualquer atuação. Confessadamente, o apelado realizou transferências via pix para contas de terceiros, pelo celular habitual e com as devidas validações de segurança, mediante fornecimento de senha pessoal. Houve contratação de empréstimo e posterior transferência. As transações foram subsidiadas pelo crediário liberado pelo banco, inexistindo dano ao apelado. Procedeu com a liquidação e baixa do processo. O prejuízo seria maior, caso não tivesse efetuado o bloqueio. Não houve falha na prestação dos serviços. Uma vez que as transferências foram destinadas para outro banco, não teria como proceder ao bloqueio dos valores recebidos. A fraude se deu pelo chamado “Golpe do Falso Funcionário”. Houve culpa exclusiva do consumidor. É notório que as instituições financeiras não solicitam que seus correntistas façam transferências para conta de terceiros. A transação por meio da *Internet Banking* ocorre por meio de 4 barreiras de validação, com a digitação de agência e conta, senha eletrônica e validação do *token*. Neste cenário, ou o próprio apelado fez as transações ou permitiu que terceiro o fizesse, sem guardar devidamente seus dados e senhas pessoais. Não há previsão contratual sobre o dever de bloqueio de forma personalizada ao perfil do cliente. Não se pode exigir uma atuação de segurança ilimitada da atividade bancária. É inaplicável à hipótese a Súmula 479 do STJ. Deve ser considerada a providência adotada – o estorno realizado em 01.12.2023 - como conduta

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

6

de boa-fé. Não há que se falar em dano material, se as transações ocorreram mediante chip e senha. Pelo que expôs, para tais fins pediu o provimento do recurso.

O apelado, em resposta (fls. 423/427), basicamente defendeu o acerto da sentença.

Houve oposição ao julgamento em sessão virtual (fls. 437).

É a síntese necessária.

Por primeiro, consigne-se que em vista da oposição apresentada, o julgamento do presente recurso se deu em sessão presencial, com ampla possibilidade de as partes sustentarem oralmente suas razões.

O recurso foi interposto no prazo e o preparo foi recolhido. Portanto, comporta conhecimento.

De início, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo apelante. As transações impugnadas ocorreram na conta bancária e vinculadas a cartão de crédito que o autor mantém com o recorrente e alega-se falha da instituição.

Assim, com fundamento na teoria da asserção, justificada a presença do apelante no polo passivo da ação. Se há responsabilidade ou não, trata-se de questão de mérito, a ser apreciada na sequência.

A questão foi assim dirimida: *“Trata-se de ação pela qual pretende o autor que sejam declarados inexistentes os débitos decorrentes das compras realizadas via cartão de crédito e do empréstimo em sua conta corrente, por ter sido vítima de fraude e que o banco réu seja condenado a restituir-lhe o valor de R\$ 54.000,000 (cinquenta e quatro mil reais) a título de danos materiais. Analisando os argumentos expostos pelas partes e as provas produzidas nos autos, verifico que o pedido inicial é procedente. De antemão, destaco que é evidente a situação de vulnerabilidade do consumidor, da qual decorre a sua hipossuficiência técnica, pois o banco é quem detém o domínio da informação, de modo que incumbiria à instituição financeira fazer prova da regularidade das operações bancárias impugnadas pelo autor. Ademais, há verossimilhança nas alegações iniciais, já que o autor recebeu uma ligação de uma suposta funcionária, a qual tinha prévio conhecimento sobre os dados pessoais e informações sobre sua conta bancária e cartão de crédito, além de informações acerca de possíveis contratações fraudulentas, as quais traziam ares de*

*legalidade ao contato e não permitiu a identificação imediata do golpe, sendo certo que a situação apresentada era apta a ludibriar o “homem médio”. Logo, cabia ao banco demonstrar a regularidade das operações realizadas a partir do cartão de crédito e do celular do autor, bem como a configuração de algum elemento de convicção excludente da sua responsabilidade, ônus do qual, todavia, não se desincumbiu. Com efeito, vislumbra-se que, no caso em comento, houve manifesta falha no sistema de segurança bancário que propiciou a consumação da fraude, pois tal falha não impediu a realização de operações que poderiam ter sido identificadas como de cunho fraudulento, já que as transações ocorreram em 2 (dois) dias subsequentes, com curtos intervalos de tempo e em valores altos, os quais são totalmente distintos do perfil bancário do autor, conforme documentos de págs. 13/18. Ao ser ouvido em juízo, o autor afirmou que não passou nenhum dado pessoal para a suposta atendente, sendo que ela no momento do contato já tinha todas as informações sobre nome completo, endereço, números de telefones, emails e todos os demais dados, momento em que foi informado sobre as compras realizadas em seu cartão; complementou que nessa ocasião já havia sido realizado o aumento no limite do seu cartão de crédito. Explicou que não contratou o empréstimo e como o valor estava na sua conta corrente, realizou o “PIX” a pedido da suposta funcionária, como ela tinha todos seus dados pessoais e informações sobre suas aplicações e dados bancários, acreditou que ela era funcionária do banco. Relatou que a suposta funcionária disse que estava ocorrendo uma investigação em curso para averiguar a participação de “alguém de dentro banco” nas fraudes, como é correntista há muito tempo e antigamente o banco já realizou alguns contatos pelo telefone para verificar compras suspeitas, acreditou que dessa vez seria da mesma forma. Concluiu que não perdeu os documentos e nem o cartão, o qual foi substituído depois que o golpe aconteceu. Outrossim, verifica-se nas faturas acostadas aos autos (págs. 15/18), que as compras foram realizadas no dia 24 de outubro de 2023 em curtíssimo espaço de tempo e no mesmo estabelecimento comercial, qual seja, MP*BDRINKS, na cidade de São Vicente/SP, sendo que tal local é muito distante da cidade do autor, inclusive, observa-se que antes e depois das compras supramencionadas, o autor utilizou seu cartão em estabelecimentos comerciais em sua cidade, qual seja, Jaguariúna/SP, ou seja, atos próprios e típicos de ações suspeita de*

fraude. Portanto, uma vez que não restou demonstrado que as operações contestadas foram realizadas pelo titular ou que tenha ele sido o responsável exclusivo pela ocorrência da fraude, é de rigor a declaração de nulidade da cédula de crédito bancário contratada na conta do autor no dia 25 de outubro de 2023, bem como a declaração de inexigibilidade das compras realizadas no cartão de crédito do autor com final 5244, nos valores de R\$ 9.978,94 (nove mil novecentos e setenta e oito reais e noventa e quatro centavos) e outras duas no valor de R\$ 19.997,48 (dezenove mil novecentos e noventa e sete reais e quarenta e oito centavos) cada. Assim, é de rigor a condenação do banco réu a restituir ao autor os valores subtraídos ilicitamente de sua conta, que totalizam o importe de R\$ 54.000,000 (cinquenta e quatro mil reais). Nesse sentido, destaco o entendimento deste E. Tribunal de Justiça em casos análogos: (...) Ressalto, porque oportuno, ainda que o autor tenha sido vítima de uma fraude bancária decorrente da prática de crime, não é caso de exclusão da responsabilidade do banco por fato de terceiro. Isso porque a responsabilidade do banco pelos danos sofridos pelo autor é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, e emerge do próprio risco da atividade financeira exercida. De acordo com Carlos Roberto Gonçalves, “a teoria do risco profissional funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer a sua atividade com fins de lucro, assume o risco de danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi ônus.” (GONÇALVES, Carlos Roberto Responsabilidade Civil Ed. Saraiva, 2003, 8ª ed., pág. 339). Assim, por força do risco profissional, quando nem o banco contra quem foi dirigida a fraude, nem o indivíduo em nome de quem foi firmado o contrato têm culpa, a responsabilidade por eventuais danos é do primeiro, mormente porque a falha em seu sistema de segurança é que possibilitou que terceiros praticassem a fraude em referência. Nesse sentido, a Súmula 479 do STJ, in verbis: (...)”.

À hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

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

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

9

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão do apelado e patente a hipossuficiência dela, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao apelante demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o apelante tinha que comprovar que as alegações contantes da exordial e operações impugnadas eram mesmo de responsabilidade do apelado ou que, sendo fraudulentas, ocorreram por culpa exclusiva dele – ônus do qual não se desincumbiu.

A análise dos autos não deixa dúvidas de que a operação foi mesmo fraudulenta.

Restou incontroverso que, no dia 25/10/2023, a apelada recebeu ligação telefônica de pessoa que dizia ser funcionário da instituição apelante, tendo informado seus dados pessoais e da conta bancária, alertando o autor de que havia transações suspeitas, o que ele verificou ser verdade. A circunstância fez com que acreditasse que estava realmente tratando com uma funcionária do banco. Foi constatado aumento de limite do cartão. Depois, o contato foi mantido, agora para informar sobre a ocorrência de um empréstimo e que, para não atrapalhar as investigações policiais, o autor deveria fazer transferência para terceiro. Na ocasião foi enviado um termo de confidencialidade.

Ao perceber que foi vítima de golpe, solicitou o cancelamento das transações. Mesmo assim, houve recusa do apelante

O apelado registrou boletim de ocorrência.

Verifica-se, portanto, que os golpistas tiveram acesso aos dados bancários do apelado antes da ligação, inclusive aqueles que deveriam ser mantidos sob absoluto sigilo.

A prática forense demonstra que, infelizmente, são extremamente comuns fraudes de tal espécie, inclusive por meio de telefonemas em que o fraudador, na posse de dados sigilosos, induz os correntistas a realizar procedimentos por meio de

links direcionados para páginas eletrônicas idênticas às dos bancos. Justamente pela alta incidência de tais fraudes, é obrigação legal das instituições financeiras dispor de sistemas de segurança e prestar informações ostensivas a seus clientes visando eliminar ou, ao menos, reduzir o risco de tais ocorrências.

No caso dos autos, conforme anotado, o apelado sustentou que o suposto funcionário do banco apelante dispunha de sua qualificação, dados pessoais e da conta. Quando informado pelo golpista das compras com seu cartão de crédito, ele foi induzido a restituir valor de um empréstimo que não havia realizado. Trata-se da chamada engenharia social. Por meio do contato, os fraudadores acabaram por obter vantagem manifestamente ilícita.

Claramente o apelado acreditou que estava falando com funcionário da instituição financeira e que estava em ambiente eletrônico seguro.

A ousadia da fraude é tamanha que o próprio golpista informa o correntista das operações irregulares a fim de propiciar a conclusão de um segundo crime.

O principal é que o evento não decorreu de culpa exclusiva do apelado ou de fato exclusivo de terceiro, mas de fortuito interno, inerente ao risco da atividade assumido pelo apelante ao disponibilizar uma gama de serviços on-line aos consumidores.

A jurisprudência se pacificou no sentido de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, como dito, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, confira-se o teor da Súmula 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 de operações bancárias”*.

Dessa forma, era mesmo medida que se impunha a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. Cumpre observar que o apelado não alega que houve entrega do cartão a motoboy, de modo que não restou esclarecido, pelo apelante,

como se deram as operações fraudulentas mediante a utilização do cartão. O contrato de empréstimo sequer foi apresentado aos autos.

Como anotado acima, a despeito de o apelado ter sido enganado pelos fraudadores – e, por isso, de alguma forma, ter contribuído para que o golpe fosse perpetrado –, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dele.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao imediato bloqueio da transação, bem como fazer contato com seus clientes quando observada movimentação estranha. No caso, se mostrou razoável a demora na procura da instituição financeira, diante do contexto apresentado ao autor. Por óbvio, não tomadas tais providências simples, há contribuição decisiva da instituição financeira para a consumação do golpe. Por isso, devem ser canceladas todas as operações criminosas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos contatam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins.

Foi o que se teve na hipótese dos autos.

No caso, foram realizadas três compras com cartão de crédito e o apelante não comprovou que operações de mais de nove mil reais consecutivas se enquadravam no perfil do apelado. Ato contínuo, ainda viabilizou um empréstimo. O extrato juntado aos autos comprova que transação deste tipo foge do padrão do perfil do correntista.

Trata-se da operação fraudulenta por excelência cuja higidez demanda confirmação do cliente para ser autorizada pela instituição financeira.

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações do apelante, não há possibilidade de transferir a responsabilidade integral ao apelado pela fraude da qual foi vítima.

Insiste-se: no caso dos autos, houve claro desvio de perfil do apelado, caracterizado pela operação em valores discrepantes do uso regular da conta, seguido de empréstimo de valor muito além daquele movimentado pelo apelado.

Ao não confirmar a higidez da operação, antes de autorizar a

realização dela, o apelante contribuiu diretamente para o sucesso do golpe. Excluiu-se, assim, a culpa exclusiva do consumidor e, consequentemente, a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Em suma, é incontroverso o golpe que vitimou o apelado e a falha dos sistemas da instituição financeira. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do apelante no caso vertente – não houve culpa exclusiva do consumidor –, sendo impositiva a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

“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 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". 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." (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).

Não há pedido de dano moral, apenas de ressarcimento de valor.

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

14

Por outro lado, embora entenda-se pela manutenção da procedência da ação, tem razão o apelante alegar que as transferências foram subsidiadas pelo crediário realizado, ao menos em parte.

Ao que parece, as transferências via pix e ted realizadas pelo apelado ocorreram após a liberação do empréstimo, creditado em sua conta bancária. Uma vez declarado inexistente tal empréstimo, cf. fls. 13, o autor deve ser ressarcido no valor equivalente ao prejuízo efetivamente suportado, para que não haja enriquecimento sem causa de sua parte. De acordo com o extrato, a conta apresentava um saldo de R\$ 659,82, no dia anterior ao início dos golpes perpetrados e um saldo negativo de R\$ 4.830,18 no dia posterior a eles. Em outras palavras, as partes devem retornar ao *status a quo ante* que estariam se as operações impugnadas não tivessem acontecido. É o que deverá ser aferido em liquidação de sentença.

Em suma, embora mantida a procedência da ação, a sentença fica complementada com a observação acima feita. Os honorários advocatícios devidos pelo apelante ao procurador do apelado são mantidos como estipulados na sentença, a incidir sobre o valor devido a ser encontrado na liquidação.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso, com observação.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator