



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000304797

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006914-73.2023.8.26.0126, da Comarca de Caraguatatuba, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada LAIANE DA SILVA CUNHA (JUSTIÇA GRATUITA).

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) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 28 de março de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1006914-73.2023.8.26.0126

Apelante: NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

Apelada: LAIANE DA SILVA CUNHA

Origem: 03ª Vara Cível do Foro de Caraguatatuba

Voto nº 14.887

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ IMPROVIDA.

CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO. GOLPE DA VENDA DO IMÓVEL. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS. AUSÊNCIA DE EFICIÊNCIA NO BLOQUEIO DOS VALORES. RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU RECONHECIDA. RESSARCIMENTO DEVIDO. DANO MORAL CONFIGURADO. *Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira ré. **Primeiro, reconhece-se a responsabilidade do banco réu no evento danoso.** Situação em que a autora foi vítima de golpe da falsa venda de veículo. Na instrução, apurou-se que, logo após identificar a fraude, a autora entrou em contato com a ré e solicitou o bloqueio dos valores, porém, somente no dia seguinte obteve resposta negativa da instituição financeira. Apesar da denúncia e a formalização da reclamação com muita brevidade, o réu não deu prosseguimento ao procedimento administrativo com eficiência. Postura negligente e colaborando para o sucesso do golpe. Diante da solicitação da autora para bloquear e impedir a transferência, cabia ao banco agir de maneira diligente e cautelar, impedindo-se a consumação da fraude. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Instituição financeira que não demonstrou que providenciou com o Mecanismo de devolução da transferência impugnada. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. **Segundo, mantém-se a restituição do valor desembolsado pela autora.** Em decorrência da fraude, a autora efetuou a transferência da quantia de R\$ 11.000,00 para os falsários. Uma vez reconhecida a responsabilidade da ré no evento danoso, devida a condenação à restituição do valor impugnado. **E terceiro, mantém-se a reparação dos danos morais.** Situação de intensa aflição do autor para a solução do problema. Entretanto, mesmo em juízo, o réu insistiu na ausência de responsabilidade pelo ocorrido. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária). **Ação julgada parcialmente procedente.***

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pela intuição financeira ré **NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**, no âmbito da ação indenizatória promovida por **LAIANE DA SILVA CUNHA**.

A r. sentença (fls. 238/246) julgou **procedente a ação**, com destaque ao seguinte trecho da fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) *No mérito, a pretensão é procedente. Pretende a autora ressarcimento de danos materiais e reparação de danos morais por atribuir falha na prestação do serviço do banco quanto ao pedido de bloqueio do valor transferido via pix, por fraude perpetrada por terceiro. Há evidente relação consumerista, subsumindo-se às normas do Código de Defesa do Consumidor. Enquadram-se as partes nos conceitos de fornecedor e consumidor (arts. 2º e 3º do CDC), razão pela qual aplica-se a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Necessário ressaltar, no entanto, que a inversão do ônus da prova não é automática e somente se apresenta viável quando for constatada a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência do consumidor. (...) Tal entendimento está sedimentado no âmbito do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que, a respeito, editou a Súmula nº 297: "O código de defesa do consumidor é aplicável às instituições financeiras". A responsabilidade da instituição financeira é, no caso, objetiva. No caso em questão, os documentos acostados aos autos apontam para a efetiva fraude praticada por terceiro que teria, mediante engodo, induzido a autora a realizar o pix impugnado. Outrossim, houve registro da reclamação pela autora e resposta do banco réu após 24 horas. Enquanto o autor alega falha do banco réu por conta da demora na ação de bloqueio de valores, este alega que a fraude externa exclui de sua responsabilidade. A parte autora assevera na petição inicial que realizou uma transferência via pix no montante de R\$ 11.000,00 (onze mil reais) para a conta bancária informada em conversas por WhatsApp, em nome de Pamella Laurianne Novaes da Silva (fl. 04/05) e que, em 28 minutos depois comunicou o banco sobre a fraude. Ao contestar o feito (fls. 136/156), alegou o Banco réu inexistir falha na prestação do serviço, sendo a transferência realizada pelo próprio autor. Com o envio da quantia em dinheiro para conta em outra instituição financeira, não se pode cobrar do Banco réu a preservação dos valores, não respondendo por danos materiais ou morais. Veja-se que não se alega ser o banco responsável pela fraude de que a autora foi vítima, mas de inércia quanto ao pedido cautelar realizado. (...) Neste passo, observa-se dos documentos acostados que o comprovante de fl. 52 e 54 indica a realização do pix aos 09/01/2023 às 14:50:36 h, com ligação efetuada pela autora ao banco réu aos 09/01/2023, às 15:18 h (fl. 53), sendo que da contestação consta que o pix foi realizado aos 09/01/2023, às 14:50:33h (fl. 145), sendo comunicada a fraude ao banco com pedido de bloqueio no mesmo dia, às 15:32 h.. Outrossim, em que pese a notícia de fraude, a análise do pedido e a tentativa de bloqueio somente se deram 10/01/2023, às 14:41 h (fl. 146), ou seja, quase 24 horas após a comunicação. Agindo de tal forma, evidente que em se tratando de fraude, a possibilidade de bloqueio de valores seria ínfima, sendo que em tais casos a diligência que se espera do banco é no sentido de bloqueio imediato do valor, ou qualquer comunicação do cliente se torna inócua. De que adianta a agilidade da vítima em comunicar ao banco, se este não atua com a urgência necessária que o caso demanda. Nesse ponto, averigua-se a falha na*

prestação do serviço, não sendo admissível que a análise de fraude notificada pelo cliente demore 24 horas para determinação de bloqueio preventivo, quando, em verdade, a cautela determinaria o bloqueio imediato. Com o aumento da ocorrência de fraudes, as instituições financeiras passaram a se prevenir adotando mecanismos para coibir tais práticas, dentre os quais: análise comportamental individual de transações, monitoramento de transações realizadas e pronta intervenção, o que se vê que não ocorreu no caso dos autos. Esperava-se a pronta atuação para evitar o prejuízo da cliente, no entanto, a demora no atendimento do requerimento de bloqueio inviabilizou a recuperação do valor. Nem há que se falar que a solicitação de bloqueio demandaria análise aprofundada de fatores ou circunstâncias diversas, pois requerida pela cliente que se viu vítima de fraude. (...) Assim, diante da responsabilidade objetiva que rege as relações consumeristas, é dever da requerida garantir a segurança na prestação dos seus serviços, o que não ocorreu no Caso (...) De tal sorte, reconhecida a falha na prestação do serviço, devida a restituição do valor transferido à parte autora, devidamente corrigido desde a data da realização do pagamento efetuados e com juros de mora incidentes desde a citação. Quanto aos danos morais, tenho que também restaram caracterizados. (...) Não se podem tomar os fatos como corriqueiros na vida do cidadão, pois a fraude perpetrada dissipou todos os valores depositados, de modo a colocar a autora em situação econômica delicada. O dano em tal caso é presumido, não necessitando de prova, de modo que a situação vivenciada e os transtornos relatados consistem em dano in re ipsa. (...) Considerando as peculiaridades do caso concreto, a capacidade econômica das partes e o objetivo inibitório da indenização que visa prevenir a reiteração da conduta da ré, sem contudo proporcionar enriquecimento sem causa da outra parte, tem-se como adequado o "quantum" indenizatório fixado a título de indenização extrapatrimonial no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Ressalto que, nos termos da súmula 326, do E. STJ, "na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca". Ante o exposto, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do CPC, JULGO PROCEDENTE a demanda, para o fim de CONDENAR o banco réu no ressarcimento do importe de pagamento do importe de R\$11.000,00 (onze mil reais), corrigidos monetariamente da data de cada transferência e acrescidos de juros de 1% ao mês a partir da citação, bem como na indenização por danos morais no importe de R\$5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente desta data e acrescidos de juros a partir da citação. Ante a sucumbência, arcará o réu com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios do adverso, fixados em 10% do valor da condenação. Sentença publicada nesta data, com a liberação nos autos digitais. Dispensado o registro, na forma do art. 72, §6º, das N.S.C.G.J. Oportunamente, dê-se baixa junto ao SAJ encaminhando os autos ao fluxo digital do arquivo. Intimem-se."

A instituição financeira ré interpôs **recurso de apelação** (fls. 249/263). Em síntese, defendeu a ocorrência de fortuito externo e que o crime foi perpetrado por terceiro fora do domínio do Nubank. Argumentou excludente da responsabilidade objetiva. E neste sentido, nada poderia fazer o NUBANK, pois, o golpista fica atento e, após o recebimento, transfere imediatamente os valores para terceiros. Ademais, sustentou a inexistência dos elementos imprescindíveis para a responsabilização civil – ausentes ato ilícito e nexos de causalidade no presente caso. No mais, alegou a inexistência de danos materiais e morais. Ao final, pugnou pela improcedência da ação.

A autora apresentou **contrarrazões** (fls. 270/281).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com o recolhimento do preparo (fls. 264/266)

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.

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

Na petição inicial (fls. 01/14), a autora narrou que foi vítima de golpe da falsa compra do veículo. Alegou que negociou a compra de um veículo pelo WhatsApp com o suposto vendedor e proprietários do veículo, que se apresentou pelo nome de Maurício (conforme conversas e capturas de tela apresentadas). No dia agendado para a tradição (09/01/2023) a autora, seu cônjuge e um amigo da família se deslocaram até a cidade de Campinas/SP com o propósito de efetuar a compra do veículo. Chegando ao local combinado, se encontraram com um terceiro de nome Adilson, seguindo orientação do próprio Maurício (com que estava negociando), que os fora apresentado como sendo cunhado do Maurício e possuidor do veículo. Narrou que, após uma avaliação que indicou que o veículo estava em bom estado de funcionamento, prosseguiram com a compra, chegando a se deslocar até o cartório para assinatura de documento de alteração de propriedade. Nesse momento, a autora efetuou a transferência do montante previamente acordado, no valor de R\$ 11.000,00, para a conta indicada pelo vendedor, tendo inclusive preenchido o documento de transferência. Todavia, ao efetuar a transferência e enviar o comprovante para o suposto vendedor (Maurício), e até então o proprietário do veículo, não se obteve mais nenhum retorno via WhatsApp e a pessoa que se apresentava como cunhado, estando inclusive de posse do mesmo, informou que não teria como realizar a entrega do bem, alegando que não era o proprietário e que não teria autorização para tal ato. Houve discussão no local, a polícia foi acionada para registro de Boletim de Ocorrência mas não foi solucionado nada. A parte autora alegou que Ocorre que, imediatamente - às 15h18min do dia 09/01/2023 - no exato momento em que percebeu ter sido vítima de um golpe por parte do vendedor, a autora tomou a iniciativa imediata de entrar em contato com o NUBANK, ora réu, com o objetivo de solicitar o estorno do valor. Destacou que apenas 28 minutos transcorreram entre a

realização da transferência dos fundos e a comunicação com o banco, demonstrando a reação ágil da autora, que, mesmo em estado de choque e angústia devido ao golpe sofrido, agiu prontamente na tentativa de reverter a situação. No entanto, lamentavelmente, não obteve sucesso devido às inúmeras etapas burocráticas impostas pelo banco. Somente no dia seguinte, em 10/01/2023, às 16:24, mais de 24 horas após o incidente, o réu concluiu o processo administrativo, comunicando uma decisão desfavorável em relação às medidas a serem adotadas. Daí a origem da ação.

Em contestação (fls. 136/156), o banco réu preliminarmente alegou ilegitimidade passiva. Asseverou que não possui qualquer envolvimento ou participação no cenário narrado, não tendo participado, influenciado, facilitado ou induzido à celebração do negócio e a realização da transferência impugnada pela autora. No mérito, afirma que não houve defeito na prestação dos serviços da Nubank, tampouco falha de segurança na operação realizada. Alega que a transferência foi realizada por livre e espontânea vontade da autora, mediante aparelho previamente autorizado, com imposição de senha pessoal intransferível e reconhecimento facial. Destaca que a transferência ocorreu devido a negligência exclusiva da autora, que não conferiu adequadamente os dados e a legitimidade do pagamento. O réu afirma que o banco não tem responsabilidade por transações realizadas pela autora, a titular da conta, confirmado mediante senha pessoal. Argumenta que os terceiros criminosos envolvidos podem ser identificados e devem ser investigados pelo Ministério Público do Estado de São Paulo e pela autoridade policial responsável. Após o recebimento da reclamação, o banco iniciou procedimentos para tentar recuperar os valores via Mecanismo Especial de Devolução (MED), mas não havia saldo em conta para possível recuperação. Requereu o indeferimento do pedido de inversão do ônus da prova e a improcedência da ação. Assim, pleiteou a improcedência da demanda.

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

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).

A autora se colocou como vítima do evento danoso, portanto consumidora por equiparação, na forma do artigo 17 do CDC. E mencionou como causa do prejuízo a atividade prestada pelas instituições financeiras ré. Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

1. Responsabilidade do réu no evento danoso

Em primeiro lugar, é certo que a instituição financeira ré não participou do negócio (compra e venda fraudulenta do imóvel). Isso é óbvio.

Todavia, deve ser analisada a postura desse banco réu em relação ao caso concreto, isto é, naquilo que interessa ao deslinde do feito (ação individual) e relacionado à transferência de valores da conta da autora à conta corrente do estelionatário.

Com efeito, o banco réu agiu com manifesta ineficiência e insegurança na prestação dos serviços bancários, dando causa ao evento danoso (concausa), isto é, ao fato do serviço (art. 14 do CDC).

Conforme narrado na inicial e não impugnado pelo apelado, a autora ao se dar conta de que tratava-se de golpe entrou em contato imediatamente com a instituição financeira ré para repassar o ocorrido e solicitar o bloqueio dos valores (fls. 05/06):

"Ocorre que, IMEDIATAMENTE - às 15:18 h do dia 09/01/2023 - no exato momento em que percebeu ter sido vítima de um golpe por parte do vendedor, a autora tomou a iniciativa imediata de entrar em contato com o NUBANK, ora réu, com o objetivo de solicitar o estorno do valor. Importante destacar, Excelência, que apenas 28 minutos transcorreram entre a realização da transferência dos fundos e a comunicação com o banco, demonstrando a reação ágil da autora, que, mesmo em estado de choque e angústia devido ao golpe sofrido, agiu prontamente na tentativa de reverter a situação. No entanto, lamentavelmente, não obteve sucesso devido às inúmeras etapas burocráticas impostas pelo banco. (...)"

Ou seja, poucos minutos após a realização da transferência,

a autora realizou a comunicação tempestiva ao banco, o qual não atendeu de forma imediata o pedido de bloqueio dos valores transferidos.

O banco réu não demonstrou que buscou uma solução administrativa logo assim que foi comunicado da fraude. Tampouco demonstrou que acionou a instituição de pagamentos destinatária para averiguar a possibilidade de preservação da quantia.

No caso dos autos, conforme pode-se observar, a transação foi realizada via PIX, sendo impugnada imediatamente pela autora.

A esse respeito, ressalta-se que 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, pois, os artigos 88 e 89 do Regulamento anexo à Resolução 01/2020 do BACEN (vigente na época, mas já alterada 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

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(...)"

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 recebedor", 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 (fl. 29).

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 recebedor quando:

I - houver fundada suspeita de fraude;

II - houver problemas na identificação do usuário recebedor."

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 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; (Redação dada, a partir de 1º/1/2023, pela Resolução BCB nº 269, de 1º/12/2022.)

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 pagamento do usuário recebedor deve avaliar se existem indícios que confirmam embasamento à suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

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

produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

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

II - cessará imediatamente o bloqueio cautelar dos recursos, comunicando-se prontamente o usuário recebedor, 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 recebedor 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 recebedor 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, aplica-se a novel regulamentação do BACEN relativa ao artigo 39-B do regulamento, eis que já vigorava na época do ato.

Ademais, o banco réu falhou na execução do MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO.

O banco réu deixou de implementar de modo eficiente o procedimento do Mecanismo Especial de Devolução (art. 41-B e seguintes c/c art. 78-F/78-J, Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020).

O artigo 41-D, parágrafo único, da Resolução BCB nº 1/20 regulamenta que a solicitação de múltiplos bloqueios na conta do recebedor pelo período de 90 (noventa) dias contados a partir da transação original, nos seguintes termos:

"Art. 41-D. As devoluções de que trata o inciso II do art. 41-C, quando decorrentes de fundada suspeita de fraude:

(...)

II - implicarão o bloqueio imediato, na conta transacional do usuário recebedor, dos valores cuja devolução é solicitada, ou, sendo menor, do valor correspondente ao saldo nela disponível.

(...)

§ 2º Caso a conta transacional do usuário recebedor da transação Pix com fundada suspeita de fraude não tenha sido encerrada, o participante deverá realizar múltiplos bloqueios ou devoluções parciais do valor correspondente ao saldo nela disponível, sempre que recursos forem nela creditados e:

I - a solicitação de devolução tiver sido rejeitada por ausência de saldo na conta transacional; ou

II - a devolução ocorrer em valor inferior ao da transação original. <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormaativo?tipo=ResoluçãoeBCB&numero=403>

§ 3º Os múltiplos bloqueios ou devoluções parciais de que trata o § 2º devem ser realizados até que se alcance: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormaativo?tipo=ResoluçãoeBCB&numero=403>

I - o valor total da transação objeto da solicitação de devolução; ou

II - noventa dias, contados a partir da data da transação original."

Importante ressaltar que, apesar do banco réu alegar que iniciou procedimentos para tentar recuperar os valores via Mecanismo Especial de Devolução (MED), mas não havia saldo em conta para possível recuperação, a parte não trouxe qualquer documentação comprobatória em sua contestação.

Era necessário que a instituição financeira ré demonstrasse que não havia nenhuma quantia na conta destinatário.

Diante da solicitação da autora para bloquear e impedir a transferência, cabia ao banco agir de maneira diligente e cautelar, impedindo-se a consumação da fraude. No entanto, o banco réu não agiu com a efetividade esperada no caso concreto.

Assim, reconheço a responsabilidade da instituição financeira corré no evento danoso.

Esse quadro probatório faz incidir a 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 das operações bancárias."

Esta Turma julgadora já reconheceu a responsabilidade das instituições financeiras em caso semelhante, em recente precedente, Apelação Cível nº 1055314-36.2022.8.26.0100, de minha relatoria julgado em 12/09/2024, com a seguinte ementa:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDA. CERCEAMENTO DE DEFESA. PROVAS NECESSÁRIAS INSERIDAS NO PROCESSO. REJEIÇÃO. Como salientado em precedentes desta Turma julgadora, o juiz é o destinatário das provas e cabe a ele a condução do processo. Nesta linha, cumpre a ele indeferir a produção das provas desnecessárias inclusive, em homenagem ao postulado constitucional da duração razoável do processo. No caso concreto, o d. Juízo a quo entendeu ser desnecessária a quebra do sigilo bancário. Solução do mérito que independia da prova requerida. Alegação rejeitada. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO. FALHA NA SEGURANÇA. ABERTURA DE CONTA DE PAGAMENTO. VIOLAÇÃO DAS NORMAS DO BACEN. CAUSA DO SUCESSO DA FRAUDE. RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU RECONHECIDA. RESSARCIMENTO DEVIDO. DANO MORAL CONFIGURADO. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Primeiro, reconhece-se o defeito do serviço e a responsabilidade do banco réu. Situação em que o autor foi vítima de golpe do falso leilão. Na instrução, apurou-se que, logo após identificar a fraude, entrou em contato com a instituição financeira "Mercado Pago" e solicitou o bloqueio dos valores, porém recebeu a recusa do banco réu. Réu que não esclareceu se, no momento do atendimento ao autor, em que ele impugnou a transferência, os valores ainda se encontravam na conta corrente do falsário. Ineficiência da instituição financeira que, diante da solicitação do autor para bloquear e impedir as transferências, deveria agir de maneira diligente e cautelar, impedindo-se a consumação da fraude. Aplicação do CDC. E, além disso, a instituição financeira ré não cumpriu com a cautela na abertura da conta corrente, violando normas do BACEN. Além disso, a transferência via PIX que trouxe para as instituições financeiras obrigações maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Falha na prestação dos serviços. Incidência do parágrafo único do

art. 7º e do art. 14, ambos do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora e do TJSP. Determinação de restituição do valor desembolsado pelo autor. E segundo, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação. Os danos morais também decorrem da situação de intensa aflição do autor para a solução do problema. Entretanto, mesmo em juízo, o réu insistiu na ausência de responsabilidade pelo ocorrido. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária). Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO."

Assim, reconheço a responsabilidade da instituição financeira ré no evento danoso. Assim, de rigor a devolução dos valores transferidos (R\$ 11.000,00).

2. Danos morais

A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, **mas também do atendimento inadequado recebido.**

Repita-se, apesar da denúncia e a formalização da reclamação, o réu permitiu que os falsários movimentassem os valores, adotando postura negligente e colaborando para o sucesso do golpe.

Oportuno destacar que os danos morais também decorrem da situação de intensa aflição da autora para a solução do problema. Entretanto, **mesmo em juízo, as rés insistiu na ausência de responsabilidade pelo ocorrido.**

Passo a examinar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por

danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

Sendo assim, guiado pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e atento aos objetivos da compensação da vítima e inibição do ofensor, mantenho o valor da reparação por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes.

Em situação semelhante, confira-se precedente desta Turma julgadora e que também fixou indenização naquele patamar, Apelação Cível nº 1006808-76.2021.8.26.0322, relator o Desembargador MARCO FABIO MORSELLO, julgado em 28/08/2023, destacando-se a sua ementa:

*"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Autora vítima de "golpe da falsa central de atendimento" – Sentença de parcial procedência - Irresignação do réu – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Consumidora lesada por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da ré, por suposto preposto com conhecimento de dados sigilosos – Circunstâncias fáticas que permitem reconhecer a falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula nº 479 do STJ – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Teoria da confiança e justa expectativa da consumidora – Precedentes deste E. Tribunal – **Dano moral configurado – Valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade** – Impossibilidade do arbitramento da verba honorária por equidade – Valor da causa (R\$ 47.299,00) que não se afigura irrisório – Inteligência do art. 85, §6º-A, do CPC e jurisprudência do C. STJ (Tema Repetitivo nº 1.076) – Sentença mantida – Recurso desprovido, com majoração da verba honorária."*

Concluindo-se, nego provimento ao recurso da instituição financeira ré.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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. 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, NEGÓ PROVIMENTO ao recurso do banco réu e mantenho a r. Sentença em seus termos e fundamentos. Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, além da condenação ao pagamento das custas judiciais (atualizadas), majoro os honorários advocatícios devidos pelos apelantes para 20% do valor integral da condenação (principal de cada indenização de danos materiais e danos morais com juros de mora e correção monetária). Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti
Relator