



## PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás  
Gabinete do Desembargador Marcus da Costa Ferreira  
gab.mcferreira@tjgo.jus.br

**RECLAMAÇÃO Nº 5276651-19.2023.8.09.0051**

**COMARCA DE GOIÂNIA**

**RECLAMANTE: -----**

**RECLAMADO: 1ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO ESTADO DE GOIÁS**

**RELATOR: DESEMBARGADOR JEOVÁ SARDINHA DE MORAES**

**REDATOR: DESEMBARGADOR MARCUS DA COSTA FERREIRA**

**2ª SEÇÃO CÍVEL**

## VOTO PREVALECENTE

Cuida-se de **RECLAMAÇÃO** manejada por ----- devidamente qualificado e representado, em face do acórdão proferido pela **1ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO ESTADO DE GOIÁS**, que julgou o Recurso Inominado interposto pelo autor, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais ajuizada em desfavor do -----.



Infere-se dos autos que o reclamante manejou a ação de indenização, alegando que ter sido vítima do “golpe do pix” no ambiente virtual do réu, que culminou com transações no valor de R\$ 14.840,00 (quatorze mil oitocentos e quarenta reais). Pugnou pelo ressarcimento da quantia citada, bem como a condenação do banco ao pagamento de danos morais.

A sentença julgou improcedente o pedido exordial e, oposto Recurso Inominado pela parte autora, este foi conhecido e desprovido nos seguintes termos:

EMENTA: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. GOLPE PIX. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORTUITO EXTERNO. DANO MATERIAL E MORAL NÃO CONFIGURADOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

1. Em resumo dos fatos, alega o autor, ora recorrente, que no dia 01/01/2022 as 19:08h, fora do horário comercial, recebeu uma ligação telefônica, de uma pessoa que se identificou como representante do requerido, momento que este afirmou para o autor que haviam lançamentos indevidos em sua conta bancária, portanto deveria ser devolvido. Afirma que todas as tratativas foram desenvolvidas no ambiente virtual do Banco requerido, bem como alega que o suposto representante possuía todas suas informações pessoais, razão pela qual foi induzido ao erro, realizando assim três transações via pix, no valor total de R\$ 14.840,00 (quatorze mil oitocentos e quarenta reais). Desconfiado do fato, alega ter entrado em contato com o banco (protocolo nº 866562664), momento em que foi orientado a realizar um boletim de ocorrência. Ao solicitar o ressarcimento afirma que após a instituição financeira analisar o pedido, o mesmo foi recusado, razão pela qual ingressou com a presente demanda requerendo o ressarcimento do valor de citado bem como, a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais.

2. Cumpre observar, que a matéria discutida constitui relação de consumo e, devido à hipossuficiência do(a) consumidor(a), necessário se faz a inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor), assim como, os artigos 6º, inciso VI, do referido Código prevê como direito básico do consumidor, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, independentemente da existência de culpa, causados por defeitos relativos à prestação dos serviços.

3. Frise-se, que o art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor consideraserviço as atividades de “natureza bancária”, sendo perfeitamente aplicável o Código Consumerista, conforme entendimento sumulado do Colendo Superior Tribunal de Justiça: “Súmula nº 297 – O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”



4. À luz da legislação consumerista, eventual falha na prestação dos serviços deve ser analisada sob a ótica da responsabilidade objetiva, segundo a qual o dever de indenizar somente poderá ser ilidido mediante a comprovação por parte do fornecedor da ausência do defeito ou da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14 do CDC).

5. Nota-se, pois, que a responsabilidade civil do fornecedor está inspirada na teoria do risco proveito, que confere a quem auferir o benefício da atividade o dever de responder pelos ônus que ela venha a causar a terceiros ou, de igual sorte, na teoria do risco criado, segundo o qual quem cria por sua atividade um risco, deve responder pelos danos que dela decorram.

6. Desse modo, em que pese o consumidor esteja dispensado da prova da existência da culpa, subsiste o ônus de apresentar elementos mínimos de prova que demonstrem a plausibilidade de suas alegações, isto é, de provar os fatos constitutivos de seu direito, sendo a demonstração do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado sempre necessária.

**7. Fixadas essas premissas, do impulso dos autos observo se tratar de hipótese de fortuito externo, que é causa excludente de responsabilidade, na forma do que dispõe o § 3º do artigo 14 supracitado.**

8. Com efeito, observo que embora o autor, ora recorrente, alegue que a fraude ocorreu no ambiente virtual do Banco recorrido e que os golpistas tinham acesso aos seus dados bancários, não juntou nenhum elemento de prova de suas afirmações, ônus que lhe competia, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

9. Ademais, conforme os prints da tela do celular do autor juntado na exordial, restou demonstrado que o fraudador entrou em contato com autor, apenas por contato telefônico utilizando a logomarca do Banco no número de whatsapp, não havendo nenhuma prova que a instituição financeira teria participado ou colaborado com o golpe sofrido.

10. Desse modo, embora entenda, que houve fraude, não há como estabelecer nexo de causalidade entre o ocorrido e o serviço prestado pela instituição financeira, o que inviabiliza sua condenação por ato praticado por terceiros de má-fé, hipótese de culpa exclusiva de terceiro (art. 14, § 3º, inciso II do CDC). (Precedentes: 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Relatora Alice Teles de Oliveira, Processo nº 5285067.50.2019.8.09.0007, Publicado em 30/06/2020; 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Relatora Rozana Fernandes Camapum, Processo nº 5219398.64.2020.8.09.00088, Publicado em 10/03/2021; 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Relator José Carlos Duarte, Processo nº 5040221.28.2018.8.09.0051, Publicado em 25/06/2020)

11. No caso em apreço, restou clara a configuração do fortuito externo, tendo em vista que o fato não guarda nenhuma relação de causalidade com a atividade desenvolvida pelo fornecedor. É uma situação absolutamente estranha ao produto ou ao serviço fornecido. Assim, o fortuito externo é alheio ou estranho ao processo



de elaboração do produto ou execução do serviço, excluindo a responsabilidade civil.

12. Portanto, do conjunto probatório dos autos, restou demonstrado que a parte autora, ora recorrente, foi vítima de crime de estelionato, ocorrendo no caso o fortuito externo e fato exclusivo de terceiros, ou seja, fatos que não se ligam à própria atividade da empresa, uma vez que praticados por terceiros criminosos. O fortuito externo é causa de extinção da relação causal, sendo assim ausente o dever de indenizar já que falta o elemento nexa causal entre a conduta e o dano para se aferir a responsabilização do agente.

13. Desse modo, a manutenção da sentença proferida pelo juiz a quo, é medida que se impõe.

14. Ante o exposto, CONHEÇO do recurso interposto e NEGO-LHEPROVIMENTO, mantendo incólume a sentença proferida, por estes e seus próprios fundamentos.

15. Condeno a parte Recorrente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa (art. 55, caput, in fine, da Lei n.º 9.099/95), ficando, no entanto, sobrestado o pagamento, tendo em vista ser esta beneficiária da assistência judiciária (art. 98, § 3º, do CPC).

Em face disso, foi manejada a presente Reclamação, em cujas razões alega o Reclamante que o acórdão em questão contraria a autoridade de **Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça**, porquanto restou evidenciada a falha na prestação do serviço tendo o réu sido negligente ao permitir que terceiros tivesse acesso à conta do reclamante e utilizasse de seus dados pessoais e telefônico.

Informa que em razão *“da falta de cuidado necessário por parte do Banco, houve interceptação criminosa de dados da conta do Reclamante, o que permitiu ocorrer golpe que prejudicou material e moralmente o autor da presente ação”*, devendo ele responder pelos danos gerados conforme dispõe a Súmula 479 do STJ.

Assegura que este Tribunal *“reconhece que também no pagamento através de PIX o agente financeiro-BANCO, é responsável pela vigilância e por zelar contra a fraude”*.

Requer, ao final, a reforma do acórdão.

Levada a causa a sessão, o relator manifestou-se pela improcedência da Reclamação.



Para melhor análise, pedi vista dos autos.

Em prosseguimento ao julgamento, manifestei-me pela procedência da reclamação, razão pela qual fui designado Redator do Acórdão.

**É o breve relato. PASSO AO VOTO.**

Não obstante o respeitável entendimento exarado pelo relator, dele **divirjo** pelas razões a seguir expostas

Como visto, a controvérsia delineada cinge-se em verificar se houve ou não violação a Súmula 479 do STJ, cujo teor transcrevo:

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

Nas ações que envolvam fraudes bancárias, no contexto atual em que se avolumam tais demandas, é essencial perquirir o “*modus operandi*” a fim de verificar a ocorrência de fortuito interno ou externo. Assim, em que pese o entendimento manifestado na sentença e ratificado pela Turma Recursal, o fato do Autor ter efetuado transações mediante transferência via pix, não afasta a responsabilidade do banco, porquanto o consumidor o fez acreditando nas instruções fornecidas por **pessoa que tinha acesso a seus dados bancários**. Ademais, as transações somente foram concluídas porque os dispositivos do banco assim permitiram, ainda que as movimentações fossem, no mínimo, suspeitas.

Para maior análise, passo a rememorar a dinâmica do golpe ora em discussão.

Segundo consta no boletim de ocorrência (autos originários, mov. 01) o autor, no dia 01 de dezembro de 2022, por volta das 19 horas, recebeu uma ligação na qual a pessoa se



identificou como funcionária do “----” que lhe informou que erroneamente havia passado um pix de sua conta para outra pessoa. Assim, enviou uma foto do PIX com os dados bancários completos do autor e afirmou que para cancelar, este deveria seguir um “passo-a-passo” para “devolver” esses valores. Desta forma, o golpe foi consumado com 3 transferências seguidas, via pix, dos valores de **R\$ 4.900,00, R\$ 4950,00 e R\$ 4.999,00.**

Logo após as transações, o autor descobriu se tratar de fraude e em seguida, no mesmo dia, as 21h21m registrou o boletim de ocorrência.

A dinâmica revela que o fraudador tinha em mãos dados pessoais sigilosos e confidenciais do autor, como a instituição bancária “----”, o tipo de conta ““----”, além do número da conta e agência, o que gerou para o autor uma credibilidade imediata, tanto que imbuído de boa-fé, providenciou imediatamente a transferência. Não fossem tais informações, certamente o autor não teria efetuado as transferências.

Em que pese a controvérsia acerca da consideração de dados bancários como sensíveis, a Resolução 4.658/2018 do Banco Central do Brasil, dispõe sobre a segurança cibernética nas instituições financeiras e elenca uma série de **MEDIDAS MÍNIMAS** que devem ser adotadas:

Art. 2º As instituições referidas no art. 1º devem implementar e manter política de segurança cibernética formulada com base em princípios e diretrizes que busquem assegurar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos dados e dos sistemas de informação utilizados.

§ 1º A política mencionada no caput deve ser compatível com:

I - o porte, o perfil de risco e o modelo de negócio da instituição;

II - a natureza das operações e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e processos da instituição; e

III - a **sensibilidade dos dados e das informações sob responsabilidade da instituição.**

[...]

Art. 3º A política de segurança cibernética deve contemplar, **no mínimo:**



- I - os objetivos de segurança cibernética da instituição;
- II - **os procedimentos e os controles adotados para reduzir a vulnerabilidade da instituição a incidentes e atender aos demais objetivos de segurança cibernética;**
- III - **os controles específicos, incluindo os voltados para a rastreabilidade da informação, que busquem garantir a segurança das informações sensíveis;**
- IV - o registro, a análise da causa e do impacto, bem como o controle dos efeitos de incidentes relevantes para as atividades da instituição.

[...]

§ 1º Na definição dos objetivos de segurança cibernética referidos no inciso I do caput, **deve ser contemplada a capacidade da instituição para prevenir, detectar e reduzir a vulnerabilidade a incidentes relacionados com o ambiente cibernético.**

Mencionada Resolução elenca vários mecanismos voltados para a prevenção de fraudes bancárias, porquanto é DEVER das instituições financeiras **aperfeiçoar e adequar seus serviços** à evolução da sociedade.

Dentro de teoria do risco, adotada pelas relações consumeristas, os fornecedores, no caso os bancos, que se beneficiam com a facilidade das transferências via PIX, devem, ou ao menos já deveriam, investir na segurança cibernética de modo a evitar fraudes perpetradas contra os consumidores e não exigir que o consumidor, homem médio, se torne um hiperconsumidor e possa antever que está sendo vítima de fraude. Ora, isso é transferir para o consumidor o risco do negócio!

Veja-se que banco não se atentou à mudança repentina no perfil da movimentação da conta bancária do autor. Foram efetuadas sucessivas operações (mov. 11-arq 04 autos originários), após as 19:00 hs nos valores de **R\$4.900 (19h08m); R\$4.950,00 (19h11m) e R\$4.990 (19h14m)** que, apesar de fugirem do quanto habitual, não foram impedidas pelos réus.

Inclusive, da análise detalhada dos extratos bancários colacionados à contestação pelo banco (mov. 11-arquivo 05- autos originários), no período de **01 de junho de 2021 a 29 de abril de 2022**, é possível verificar que o **autor raramente fazia transferências via pix em valores que atingiam R\$ 5.000,00**. Entretanto, no dia da fraude, foram **3 transações seguidas, no intervalo de 06 minutos, após as 19:00** horas para a mesma pessoa. Ademais, consta que o limite do autor para pix “diurno” até as 20 horas, é de R\$



20.000,00 (mov. 11- arquivo 03), razão pela qual é no mínimo estranho que o pagamento, se fosse realmente voluntário, fruto de uma negociação livre de fraude, não tivesse ocorrido por uma única movimentação.

Nesta linha de raciocínio, além do vazamento de dados que muitas vezes serve de pretexto para justificar “fortuito externo”, sob o argumento de que não há como evidenciar que decorreu de falha de segurança da instituição financeira, diversos foram os indícios de fraude que poderiam ser evitadas pelo banco:

- a) as transferências foram realizadas em prazo de minutos;
- b) refogem ao padrão do consumidor, seja pelo horário seja pelo valor;
- c) foram feitos 03 pix para a mesma pessoa, o que seria desnecessário, já que o limite diário era de R\$ 20.000,00.

A atuação diligente do réu, conferindo a devida atenção à movimentação repentina de valores em total dissonância com a movimentação padrão do consumidor, por certo, teria evitado a concretização da fraude, o que evidencia o “fortuito interno”.

Dessa forma, não há como se afastar a responsabilidade do requerido que mesmo diante de todos os indícios sequer criou algum alerta de segurança.

O mínimo que se esperava era que o banco, na primeira transferência, entrasse em contato com o consumidor e confirmasse a transação, como ocorre com cartões de crédito. Portanto, falhou em seu dever de segurança.

Cabe também destacar a vulnerabilidade digital do consumidor e sua efetiva impotência acerca do controle de seus dados bancários. Desse modo, a responsabilidade por fraudes deve ser exclusiva das instituições bancárias que, diante de um mecanismo de segurança falho e muitas vezes ultrapassado, permite o vazamento de dados, de modo a violar o princípio da boa-fé objetiva.

Não é demais lembrar que o artigo art. 8º do CDC, preconiza que “os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza



e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.”

Já o artigo 9º ao tratar de produtos potencialmente nocivos dispõe:

*Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.*

De acordo com os dispositivos transcritos, sequer é permitida a disponibilização de serviços que violem a segurança do consumidor. A propósito, transcrevo a lição doutrinária de Benjamin, Marques e Miragem:

Assim, da aceitação de uma teoria da qualidade nasceria, no sistema do CDC, um **dever anexo para o fornecedor, uma verdadeira garantia implícita de segurança razoável e de adequação conforme a confiança despertada**, inclusive incluindo a falha informacional como defeito ou vício do produto ou do serviço. O art. 8º é a base da responsabilidade para riscos à saúde e segurança de produtos, relacionando-se, assim, com os demais artigos e com o recall e sanções administrativas. BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 3.ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010)

Nesse linear, a segurança é objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo e é umbilicalmente ligada ao princípio de dignidade da pessoa humana, de modo que a sua violação implica em fato do produto/serviço.

A norma consumerista, **tem como regra a responsabilidade objetiva**, fundada no princípio da equidade e amparada na teoria do risco empreendimento e impõe aquele que insere uma atividade do mercado, responsabilização pelos eventos danosos que esta atividade resultar para os consumidores

Acerca da atividade exercida pelas instituições financeiras, valho-me dos ensinamentos do professor Bruno Miragem, ao pontuar que as atividades bancárias, especialmente no atual mundo digital, devem ser consideradas como **atividade perigosa**. Senão vejamos:



No caso da atividade bancária, observa-se clara tendência jurisprudencial de reconhecê-la como perigosa para o propósito de restringir as situações de exclusão do nexo causal sob a égide da distinção entre fortuito externo e interno. Nesse sentido, passa a reconhecer a jurisprudência certos eventos como inseridos em riscos inerentes à atividade bancária, de modo que por eles passa a ter de responder a instituição financeira.

Há a compreensão de que a atividade bancária, em especial por se caracterizar pela disponibilidade e liquidez de recursos financeiros e por sua movimentação sucessiva, tem por resultado maior grau de risco comparativamente a outras atividades. Da mesma maneira, novas formas de relacionamento entre cliente e banco, em especial por intermédio de sistemas eletrônicos e, mais especificamente, da internet (internet banking), corroboram a conclusão sobre o elevado risco inerente à atividade bancária.

É esse entendimento que, pela interpretação de certos eventos danosos a clientes/ consumidores e terceiros vítimas e sua causa, deixa de admitir a possibilidade de exclusão da responsabilidade dos bancos mediante a demonstração de fato de terceiro. Ou mesmo impõe interpretação restritiva quanto à noção de caso fortuito, distinguindo entre o fortuito interno e o fortuito externo, e conferindo apenas a este último a aptidão para exclusão da responsabilidade mediante quebra do nexo causa. (MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade Civil**. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021, pág. 455)

De uma leitura atenta, infere-se que o autor distingue duas relações: aquela em que o banco não tem qualquer influência no resultado danoso, não existe vínculo causal específico e determinante entre a instituição financeira (**fortuito externo**). De outro lado, como no caso em estudo, **o criminoso dispõe de informações específicas decorrentes de falha imputável ao banco (fortuito interno), como previsto na Súmula 479 da Corte de Convergência.**

Sabe-se que a caracterização de eventual fato lesivo como fortuito interno e externo, por ser construção doutrinária e jurisprudencial depende da análise de cada caso em concreto e de suas peculiaridades. Entretanto o Superior Tribunal de Justiça, atento às fraudes perpetradas hodiernamente, **vem considerando que as falhas de segurança do sistema bancário, que não criam mecanismos que impeçam transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor, constituem falha na prestação de serviço e conseqüentemente ensejam dever de reparar os danos causados.**



Vale também lembrar, conforme destacado na apreciação do Tema nº 466/STJ que culminou com a edição da Súmula 479, que "(...) a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço," o que não é o caso dos autos pelas razões já expostas.

Neste exato sentido, colaciono julgado recente da Corte Cidadã, que no chamado "golpe do motoboy", enfrentou situação similar a tratada dos autos:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. **4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.** 5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras



realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 8. **A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.** 9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: **(i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.** 10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, 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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido. (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022.)

Em seu brilhante voto, a Ministra Nancy Andrighi, destacou que apesar de ser responsabilidade do consumidor zelar pela guarda o segurança de seu cartão e de sua senha, também é dever da instituição financeira **“verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meio a dificultar fraudes, independentes de qualquer ato dos consumidores.”**

Ainda pontuou acerca dos riscos inerentes das atividades bancárias e da necessidade de aprimoramento do sistema de segurança, principalmente por meio eletrônico e internet, além de exigência de atenção às diversas modalidades de golpe, que se inovam a cada dia.

Pela relevância, transcrevo trechos do julgado:

26. Neste sentido, para a prestação adequada do serviço, a instituição financeira deve zelar pela segurança. **Assim, é seu dever alertar os correntistas de forma eficaz sobre movimentações estranhas em sua conta, podendo até mesmo, por precaução, levar ao bloqueio do cartão até que se confirme a autenticidade das transações.**

**[...] ser criadas medidas de segurança para garantir a licitude das transações.**



**28. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja, portanto, a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país.**

[...]

35. Na hipótese dos golpes de engenharia social, resta evidente que a condutadas instituições financeiras de se manter inerte perante a ocorrência de diversas transações de valores altos em poucos minutos concorre para permitir os golpes aplicados em seus correntistas. Assim, o nexu causal é estabelecido ao se concluir que poderia a instituição financeira ter evitado o dano sofrido em decorrência dos golpes, caso adotasse medidas de segurança mais eficazes para identificar as transações atípicas.

36. Nesta linha, não há como argumentar que a falta de segurança das instituições bancárias para criar mecanismos que obstem movimentações atípicas que aparentem ilegalidade está desassociada da atividade bancária. **Em verdade, somente as instituições financeiras detêm os meios adequados para obstar estas transações atípicas, uma vez que estas devem ser comparadas com histórico do consumidor no que tange a valores, frequência e modo.**

39. Nada obstante, não se pode concluir que o aumento de fraudes bancárias no país decorre exclusivamente do lapso das vítimas. Em que pese os consumidores incorram em erro ao conceder o cartão e a senha a desconhecidos, os bancos, cientes desta prática, precisam incorporar mecanismos que bloqueiem, ou ao menos dificultem, que os estelionatários obtenham tamanho lucro em um curtíssimo período de tempo.

No referido recurso, o Ministro Ricardo Villas Boas Cueva, lançou voto vista, ratificado pela Relatora, no qual destacou que em tais hipóteses, o acesso de terceiros a cartões e senhas pessoais não ocorre por falta de cautela dos correntistas, **mas em virtude de fraude contra eles cometida.**

Ponderou que em tais casos, apesar de não ser possível detectar que o vazamento de dados se deu por culpa da instituição financeira, constitui obrigação do banco identificar possíveis fraudes como **“normalmente são consideradas compras que fogem ao perfil do cliente e ao seu padrão de consumo, horário e local em que as operações são realizadas, intervalo de tempo entre uma e outra transação, sequência de operações realizadas em um mesmo equipamento, compras de valores ínfimos realizadas em momento imediatamente anterior, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.”**



Por fim, concluiu que na atual realidade incumbe as instituições financeiras não apenas criar mecanismos de segurança, mas APRIMORÁ-LOS.

No mais, acerca de eventual concausalidade, ou seja, ao analisar eventual responsabilidade do consumidor ao fornecer sua senha a estranhos, consignou que este **“deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos”**. Portanto, no presente caso sequer há falar em concausalidade.

Na mesma linha, na apreciação do REsp 2052228/DF, julgado em 12 de setembro de 2023, a Corte de Convergência mais uma vez ratificou o entendimento sedimentado na Súmula 479 no sentido de configurar FORTUITO INTERNO os golpes de engenharia social:

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, valesse 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.)

Em seu voto, a Relatora afirmou que nas fraudes e golpes de engenharia social, várias operações de alto valor são realizadas em rápida sucessão. Essas transações se destacam devido a esse **comportamento incomum, e os bancos têm o dever de identificá-las.**

Considerou que a vulnerabilidade do sistema bancário representa uma falha na segurança das instituições financeiras, permitindo que os golpes causem prejuízos financeiros às vítimas. Ressaltou que as instituições financeiras têm a capacidade de implementar medidas para impedir transações atípicas e ilegais, **comparando-as com o histórico do cliente em relação a valores, frequência e propósito.**



Concluiu que a falta de ação das instituições em face de transações suspeitas contribui para o sucesso dos golpes. **Portanto, há um nexos causal entre a inação das instituições financeiras e os danos causados pelos golpes, que poderiam ter sido evitados com medidas de segurança mais eficazes.**

Observa-se que o tema inclusive vem sendo objeto de julgamento monocrático pelo Corte Cidadã. Neste sentido o **REsp n. 2.035.912, de Relatoria do Ministro Humberto Martins, DJe de 28/09/2023.**

Lado outro, os Tribunais Pátrios, em observância ao sistema de precedentes obrigatórios, que tem por dever garantir uma jurisprudência estável, íntegra e coerente, vem paulatinamente considerando os golpes de engenharia social como fortuito interno nas operações bancárias, em cumprimento a Súmula 479 do STJ:

### TJDFT

[...]. 2. O fornecedor de serviços bancários responde pelos danos causados ao consumidor independentemente de culpa (art. 14, CDC). A responsabilidade objetiva só é elidida nos casos específicos estipulados no art. 14, §3º, do CDC. 3. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 4. O ônus de provar a culpa exclusiva do autor e ou de terceiros no tocante à transação bancária questionada pela parte autora na inicial era do Banco réu, mas não o fez. 5. **Houve a falha do dever de comunicação, bem como com o dever de impedir operação que, por sua característica, sinalizava fraude praticada contra a parte autora. Portanto, constata-se que a instituição financeira deixou de observar os deveres anexos de informação, segurança e colaboração mútua que são inerentes à relação contratual.** 6. Uma vez presentes os elementos da responsabilidade objetiva, quais sejam, defeito do serviço, evento danoso e relação de causalidade entre o defeito do serviço e o dano, impõe-se o dever de indenizar. 7. Para a fixação do quantum devido a título de danos morais, deve-se utilizar os critérios gerais, bem como o grau de culpa da parte ofensora e o seu potencial econômico, a repercussão social do ato lesivo e a natureza do direito violado, além dos critérios da compensação (extensão do dano) e da punição (valoração da conduta do agente, caráter pedagógico). 8. Recurso de apelação do réu conhecido e improvido. Recurso de apelação da autora conhecido e provido. (Acórdão 1729535, 07032934220228070018, Relator: ANA CANTARINO, 5ª Turma Cível, data de julgamento: 13/7/2023, publicado no DJE: 31/7/2023. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

### TJRS



[...] A fraude na operação bancária perpetrada em desfavor do consumidor inserese no conceito de *fortuito interno*, cuja responsabilidade recai sobre a instituição financeira, a qual assume os riscos da atividade, com todos os bônus e ônus que lhe são inerentes. Este é teor do Enunciado de Súmula nº 479 do STJ. 2. Há falha na prestação do serviço quando a instituição financeira não imprime a segurança necessária às operações bancárias que fornecem ao consumidor. 3. Caso dos autos em que as alegações da autora de que foi vítima de fraude, por meio de ligação telefônica que lhe ofertou uma proposta de renegociação de dívida mediante adimplemento de boleto fraudulento, não foi desarticulada pela parte ré, ônus que lhe incumbia. [...]. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. (Apelação Cível, Nº 50382639020198210001, Vigésima Terceira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ana Paula Dalbosco, Julgado em: 18-07-2023)

## TJSP

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE. GOLPE DO MOTOBOY. VIOLAÇÃO DE DADOS DO CONSUMIDOR QUE VIABILIZOU O GOLPE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO STJ. FALHA NO SETOR DE FRAUDE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. DANOS MORAIS. RECONHECIMENTO. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de procedência. Recurso do banco réu. **Primeiro, reconheço a falha na prestação dos serviços pelo réu. Golpe do motoboy. Falha do serviço bancário. Vazamento de dados como nexos causal determinante para sucesso da fraude. Além disso, o perfil das compras mostrou-se manifestamente suspeito: foram realizados dois "pix" em favor de terceiro, ambos no valor de R\$ 800,00, duas transferências bancárias de R\$ 1.200,00 cada e um empréstimo de R\$ 1.512,00 – ou seja, completamente fora do padrão de gastos da autora e altamente questionável. Falha no serviço de segurança reconhecida. Fortuito interno caracterizado. Súmula 479 do STJ.** Responsabilidade do réu pelo fato do serviço. Inexigibilidade dos débitos. Restituição dos valores oriundos das transações impugnadas. Retorno das partes ao estado anterior. E segundo, mantenho a reparação dos danos morais. A consumidora idosa experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais mantida no patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA.

RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005647-05.2021.8.26.0266; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 3ª Vara; Data do Julgamento: 17/08/2023; Data de Registro: 17/08/2023)



## TJMG

[...]

2. Ao permitirem operações bancárias pela internet e aplicativos, as instituições financeiras assumem o risco inerente a tais operações, cabendo a elas investir em mecanismos de segurança com intuito de minimizar a prática de ilícitos e fraudes. 3. A consumidora que tem sua conta corrente, fraudulentamente, violada por terceiros sofre efetivo dano de natureza extrapatrimonial. Isso porque, a quebra de confiança no sistema, o injustificado desgaste, a privação de tempo pelas burocráticas providências, bem como o comprometimento patrimonial, repercutem sobre a sua integridade psíquica. 4. A indenização por danos morais deve ser fixada com razoabilidade, considerando a conduta do ofensor e a extensão das suas consequências (TJMG - Apelação Cível 1.0000.23.1354994/001, Relator(a): Des.(a) Marcelo de Oliveira Milagres , 18ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 25/07/2023, publicação da súmula em 25/07/2023)

A propósito, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, em recente data,  **julgou procedente Reclamação** em caso similar ao discutido nos presentes autos:

EMENTA: RECLAMAÇÃO - GARANTIA DA AUTORIDADE DE DECISÃO RESOLUÇÃO STJ Nº 03/2016 - **INOBSERVÂNCIA DA SÚMULA Nº 479 DO STJ - RESPONSABILIDADE OBJETIVA APLICÁVEL ÀS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS - GOLPE DO MOTOBOY - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS - AUSÊNCIA DE EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE.** I- A Resolução STJ nº 03/2016 delegou aos Tribunais de Justiça a competência para processar e julgar as Reclamações destinadas a dirimir divergência entre acórdão prolatado por turma recursal estadual ou do Distrito Federal e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. II- **Nos termos da Súmula nº 479 do STJ, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".** III- **No caso do golpe do motoboy, tratando-se de evidente falha na segurança, ou seja, o serviço bancário relacionado à atividade exercida pelo fornecedor não funcionou, não pode ser admitida a culpa exclusiva da vítima.** IV- **Há inobservância da Súmula nº 479 do STJ se o pronunciamento judicial reclamado entendeu que a responsabilidade objetiva da instituição financeira foi descaracterizada diante de excludente de responsabilidade decorrente de culpa exclusiva da vítima, pelo que deve ser julgada procedente a reclamação.**

[...]. (TJMG- Reclamação 1.0000.22.290311-4/000, Relator(a): Des.(a) João Cancio , 2ª Seção Cível, julgamento em 02/08/2023, publicação da súmula em 10/08/2023)



Também, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul já se posicionou:

**Ementa:** Reclamação. Responsabilidade civil. Alegação de afronta à súmula 479 do STJ. Fraude bancária. Caso concreto onde a decisão reclamada reconheceu que o consumidor foi vítima de fraude, mas imputou a responsabilidade ao próprio consumidor. **Nos termos da súmula 479 do STJ as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Cabe à instituição assegurar a segurança das operações e dos dados requeridos em seus canais de atendimento ao consumidor, assim como a guarda das informações e dados concernentes aos consumidores e seus contratos.** Reclamação julgada procedente.(Reclamação, Nº 70085330611, Câmara da Função Delegada dos Tribunais Superiores, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ney Wiedemann Neto, Julgado em: 07-12-2021)

Outra não tem sido a conclusão deste Tribunal de Justiça que em observância as mudanças da sociedade, reafirma o papel no judiciário como guardião de direitos fundamentais e zela pela proteção do consumidor, presumidamente vulnerável:

Reclamação. Divergência entre acórdão prolatado por Turma Recursal Estadual e súmula do Superior Tribunal de Justiça. Ação de indenização por dano material e moral. Operação bancária realizada sem autorização do correntista. Responsabilidade da instituição financeira. Para o conhecimento da reclamação proposta com base na Resolução nº 12, de 14 de dezembro de 2009, e na Resolução nº 03, de 07 de abril de 2016, ambas do colendo Superior Tribunal de Justiça, faz-se imprescindível que seja demonstrada a divergência entre o acórdão prolatado pela Turma Recursal Estadual e o entendimento consolidado no âmbito do colendo Superior Tribunal de Justiça, ou seja, aquele inserto em Súmula da colenda Corte da Cidadania ou incidente de assunção de competência e de resolução de demandas repetitivas e em julgamento de Recurso Especial repetitivo. **No caso concreto, verifica-se que o acórdão objeto da reclamação encontra-se em confronto com o enunciado da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, uma vez que a instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados ao correntista em decorrência de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, como ocorreu no presente caso. Assim, deve ser julgada procedente a presente reclamação a fim de adequar o acórdão proferido pela Turma Recursal ao precedente violado. Reclamação procedente.**(TJGO, Reclamação 560609041.2019.8.09.0051, Rel. Des(a). CARLOS ALBERTO FRANÇA, 1ª Seção Cível, julgado em 10/02/2020, DJe de 10/02/2020)



EMENTA: RECLAMAÇÃO. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SÚMULA 479 DO STJ. VIOLAÇÃO CONFIGURADA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ACÓRDÃO RECLAMADO EM DESCONFORMIDADE COM ENTENDIMENTO SUMULADO. RECLAMAÇÃO PROCEDENTE. 1. Demonstrada a divergência entre o acórdão prolatado por Turma Recursal Estadual e o entendimento consolidado no âmbito do Superior Tribunal de Justiça, inserto na Súmula 479 do STJ, a Reclamação deve ser provida. **2. O uso fraudulento de conta em instituição de pagamento faz recair sobre a plataforma digital a responsabilidade pelo ato, porquanto a fraude cometida por terceiro não pode ser considerada ato isolado e exclusivo do infrator, apta a excluir o nexos de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, uma vez que se trata de fortuito interno, relacionado à atividade desenvolvida pela empresa e aos riscos inerentes a ela.** RECLAMAÇÃO JULGADA PROCEDENTE.(TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimentos Especiais -> Procedimentos Especiais de Jurisdição Contenciosa -> Reclamação 5572634-95.2022.8.09.0051, **Minha Relatoria** , 2ª Seção Cível, julgado em 16/03/2023, DJe de 16/03/2023)

Ainda, os julgados das Câmaras Cíveis desta Corte Estadual:

[...] **1. As instituições financeiras respondem objetivamente por prejuízos decorrentes de falha na prestação de seus serviços, como transferência bancária não autorizada pelo consumidor, mediante fraude ou utilização de meios falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento; notadamente quando não demonstrada qualquer excludente, consoante regra prevista no § 3º, do artigo 14, do CDC.** 2. Não tendo o banco se desincumbido de comprovar que a operação foi regular e decorreu do próprio correntista ou por terceiro conhecedor de sua senha, a responsabilidade não pode ser imputada à vítima, **sobretudo se a instituição financeira agiu com descuido ao não tomar as medidas necessárias para prevenir possível fraude, uma vez que a instituição bancária é habituada aos trâmites financeiros e deve sempre diligenciar no sentido de se resguardar e de proteger terceiros contra possíveis erros ou manipulações de informações e, assim não procedendo, assume o risco de responder por eventual engano ou desacerto, devendo, portanto, arcar com a reparação de danos a terceiros que porventura venham a ser afetados.** 3. Uma vez que houve defeito na prestação do serviço bancário (falha na segurança), está configurado o dever de indenizar pelos danos materiais suportados. 4. In casu, patente o abalo moral sofrido pelo autor, ora apelado, uma vez que houve falha na prestação do serviço oferecido pelo banco requerido/apelante, causando-lhe além de prejuízos materiais, desassossego psíquico e rompeu com o bem-estar do autor, principalmente porque não lhe foi ressarcido, de forma imediata, o quantum da operação realizada indevidamente, sem o seu consentimento. 5. A fixação dos danos morais encontra-se atrelada ao prudente arbítrio do julgador, em função das circunstâncias e particularidades da ocorrência, não podendo ser fixado em valor inferior que não importe alcançar seu caráter punitivo e proporcionar satisfação ao



correspondente prejuízo moral sofrido pela vítima. Deve-se ater aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, motivo pelo qual impõe-se a minoração do quantum fixado para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), na espécie em comento. 6. Descabível a majoração dos honorários advocatícios (art. 85, § 11, do CPC), in casu, diante do provimento, parcial, do recurso, conforme orientação do colendo STJ. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PARCIALMENTE PROVIDA. SENTENÇA REFORMADA, EM PARTE.(TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível 547907314.2020.8.09.0107, Rel. Des(a). DESEMBARGADOR WILSON SAFATLE FAIAD, 3ª Câmara Cível, julgado em 25/07/2023, DJe de 25/07/2023)

[...] **2. Comprovada a falha na prestação de serviços, consistente na transferência fraudulenta de valores do correntista por meio de sistema internet banking, impõe-se sua responsabilização para o evento.** 3. A reparação dos danos morais independe de prova do prejuízo, pois decorre do próprio evento danoso, sendo o dano considerado in re ipsa. 4. Considerando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como a capacidade econômica da instituição financeira e a jurisprudência desta Corte, entendo que o quantum indenizatório deve ser reduzido para R\$ 6.000,00 (seis mil reais). 5. A incidência dos juros de mora, no tocante à reparação extrapatrimonial, assim como a correção monetária, devem ocorrer a partir do respectivo arbitramento. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. SENTENÇA ALTERADA DE OFÍCIO.(TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível 5502095-79.2021.8.09.0006, Rel. Des(a). DESEMBARGADOR JEOVA SARDINHA DE MORAES, 6ª Câmara Cível, julgado em 17/07/2023, DJe de 17/07/2023).

[...] **1. O risco de fraude envolvendo operações eletrônicas com cartão bancário não pode ser descartado, mesmo que exija o conhecimento da senha, eis que tal fato, em si mesmo, não impede a ação criminosa por terceiros, a exemplo de clonagem. 2. Caracterizada a falha no sistema de movimentação financeira do banco, ante o implemento de operações destoantes do perfil do correntista sem qualquer verificação ou bloqueio por parte dele, bem assim a precária monitorização do atendimento ao consumidor, por seus funcionários, em suas dependências, responde o réu, de forma objetiva, pelos danos materiais causados ao correntista.** 3. (...). APELAÇÕES CONHECIDAS, MAS DESPROVIDAS.” (TJGO, APELACAO 0002521- 18.2016.8.09.0102, Rel. ALAN SEBASTIÃO DE SENA CONCEIÇÃO, 5ª Câmara Cível, julgado em 14/09/2018, DJe de 14/09/2018)

[...] **3. Aplica-se as disposições do CDC às instituições financeiras. Exegese da súmula 297 do STJ. 4. Os bancos respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos da súmula 479 do STJ.** (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação



Cível 5537115-93.2021.8.09.0051, Rel. Des(a). DESEMBARGADOR ANDERSON MÁXIMO DE HOLANDA, 10ª Câmara Cível, julgado em 27/09/2023, DJe de 27/09/2023)

Por fim, visando por uma “pá de cal” sobre o assunto, calha destacar as disposições do Regulamento anexo à Resolução 01/2020 do Banco Central do Brasil, que instituiu o arranjo de pagamentos via PIX. Mencionada Resolução sofreu alterações exatamente para compelir as instituições financeiras a bloquearem transações suspeitas de fraude.

A propósito, transcrevo o artigo 39-B, com redação dada pelas Resoluções **BCB 147** de 28/09/21 e **BCB 269** de 01/12/22, que impõem o **DEVER** de bloqueio quando houver **SUSPEITA** de fraude:

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**.

§ 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir:

- I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor;
- II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuáriorecebedor;
- III - o horário e o dia da realização da transação;
- IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transaçõesentre os usuários; e
- V - outros fatores, a critério de cada participante.

§ 2º O bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor.

É nítido que o próprio Banco Central instituiu medidas que reiteram o dever de segurança já consagrado pela norma consumerista, impôs a criação de mecanismos de gestão e gerenciamento de riscos, além de exigir das instituições financeiras a obrigação de, ao menor sinal de fraude via pix, adotarem medidas que obstem à conduta ilícita.

Lado outro, o artigo 32 da Resolução em análise reforça o entendimento de que tais fraudes constituem FORTUITO ÍTERNO ao expor EXPRESSAMENTE que os



participantes do pix serão responsabilizados em caso de falhas nos mecanismos de gerenciamento de riscos:

Art. 32.Os participantes do Pix devem:

I - cumprir o disposto neste Regulamento;

II - zelar pela imagem, a integridade e a segurança do Pix;

III - reportar ao Banco Central do Brasil, caso tome conhecimento da existência de fatos que possam comprometer a imagem, a integridade e a segurança do Pix;

IV - ofertar a iniciação e o recebimento de Pix para todos os usuários finais, caso enquadrados na modalidade provedor de conta transacional;

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.)**

Nesse cenário, constata-se que o acórdão reclamado não está consentâneo ao entendimento do Superior Tribunal de Justiça e da jurisprudência pátria, porquanto evidente o fortuito interno na fraude perpetrada, decorrente da falha no dever de segurança, razão pela qual deve ser julgada procedente a reclamação.

Destarte, com espeque no artigo 992 do Código de Processo Civil, deve ser cassado o decisório combatido e determinado o seu retorno à Turma Recursal competente a fim de **adequá-lo ao teor da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.**

Ante o exposto, **divirjo do relator, para julgar procedente a presente RECLAMAÇÃO** e, de corolário, cassar o acórdão da 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Estado de Goiás, **a fim de adequar o acórdão exarado nos autos nº 5075757-61.2022.8.09.0051 ao precedente violado (Súmula 479 do STJ), que reconhece como fortuito interno as fraudes perpetradas por terceiros no âmbito das operações bancárias.**

**É o voto.**



Datado e assinado nesta data.

**DESEMBARGADOR MARCUS DA COSTA FERREIRA**

**RECLAMAÇÃO Nº 5276651-19.2023.8.09.0051**

**COMARCA DE GOIÂNIA**

**RECLAMANTE: ----**

**RECLAMADO: 1ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO ESTADO DE GOIÁS**

**RELATOR: DESEMBARGADOR JEOVÁ SARDINHA DE MORAES**

**REDATOR: DESEMBARGADOR MARCUS DA COSTA FERREIRA**

**2ª SEÇÃO CÍVEL**

**EMENTA: RECLAMAÇÃO. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SÚMULA 479 DO STJ. VIOLAÇÃO CONFIGURADA. GOLPE DO PIX. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. ACÓRDÃO RECLAMADO EM DESCONFORMIDADE COM ENTENDIMENTO SUMULADO. PRECEDENTES DO STJ. RECLAMAÇÃO PROCEDENTE.**

1. Demonstrada a divergência entre o acórdão prolatado por Turma Recursal Estadual e o entendimento consolidado no âmbito do Superior Tribunal de Justiça, inserto na Súmula 479 do STJ, a Reclamação deve ser provida.

2. A ausência de procedimentos de verificação e aprovação paratransações atípicas via pix e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço decorrente de fortuito interno.

3. Nas fraudes e golpes de engenharia social, várias operações de altovalor são realizadas em rápida sucessão. Essas transações se destacam devido a esse comportamento incomum, e os bancos têm o dever de identificá-las.



4. A fragilidade do sistema bancário representa uma falha na seguradas instituições financeiras ao permitir que os golpes causem prejuízos financeiros às vítimas.

5. É dever das instituições financeiras implementar medidas para impedir transações atípicas e ilegais, comparando-as com o histórico do cliente em relação a valores, frequência e propósito. Precedentes do STJ.

**RECLAMAÇÃO PROCEDENTE.**

## ACÓRDÃO

**VISTOS**, relatados e discutidos estes autos, **ACORDAM** os integrantes da 2ª Seção Cível, por maioria de votos, **EM JULGAR PROCEDENTE A RECLAMAÇÃO**, nos termos do voto do Relator.

**PRESIDIU** a sessão o Desembargador Guilherme Gutemberg Isac Pinto.

**PRESENTE** a ilustre Procuradora de Justiça, a Doutora Dilene Carneiro Freire.

**DES. MARCUS DA COSTA FERREIRA**

**REDATOR**



Datado e Assinado digitalmente, conforme artigos nº 10 e 24 da Resolução n. 59/2016 do TJGO

Valor: R\$ 15.000,00  
SEÇÃO CÍVEL  
Usuário: - Data: 23/10/2023 11:03:35

