

**Órgão** 2ª Turma Cível

**Processo N.** APELAÇÃO CÍVEL 0720718-76.2022.8.07.0020

**APELANTE(S)** PH CARMO COMERCIO DE ALIMENTOS LTDA

**APELADO(S)** PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A

**Relator** Desembargador ALVARO CIARLINI

**Acórdão N°** 1798832

## EMENTA

**APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS VIA “PIX”. TRAMA PERPETRADA POR TERCEIRO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. INEFICIÊNCIA. FALHA NA SEGURANÇA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.**

1. A hipótese consiste em verificar a responsabilidade civil da instituição financeira em ressarcir os valores transferidos da conta corrente de vítima de ato ilícito praticado por terceiros, mediante o uso da ferramenta “PIX”.
2. A responsabilidade do fornecedor é objetiva e decorre da teoria do risco da atividade, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Ademais, deve ser salientado o entendimento firmado no enunciado nº 476 da Súmula do Colendo Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros em operações bancárias.
3. A mera alegação de que as operações financeiras impugnadas foram realizadas por meio de aplicativo de telefone celular, mediante confirmação de senha e outros dados de segurança, não é suficiente para isentar a instituição financeira da responsabilidade pela prestação de serviço ineficiente. 3.1. A trama perpetrada por terceiro culminou na realização de diversas transferências bancárias mediante o sistema “PIX”. 3.2. A permissão de acesso à conta decorreu de ilícito após o representante legal da entidade empresária apelada ter o seu telefone celular furtado.
4. Diante da constatação de que foram realizadas 9 (nove) transferências em um intervalo de aproximadamente 30 (trinta) minutos, em quantia superior a R\$ 7.000,00 (sete mil reais) e, considerando que não há nos autos a demonstração no sentido de que a instituição financeira tenha promovido os atos necessários à confirmação das solicitações de transferência, fica evidenciada a falha na segurança oferecida pela sociedade anônima recorrida.



5. Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade rejeitada.

6. Recurso conhecido e provido.

## ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 2ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, ALVARO CIARLINI - Relator, RENATO RODOVALHO SCUSSEL - 1º Vogal e FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Desembargador JOAO EGMONT, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. PROVIDO. UNANIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 15 de Dezembro de 2023

**Desembargador ALVARO CIARLINI**

Relator

## RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo empresário **PH Carmo Comércio de Alimentos Eireli** (Id. 51503877) contra a sentença proferida pelo Juízo da 3ª Vara Cível da Circunscrição Judiciária de Águas Claras, que julgou o pedido improcedente (Id. 51503874).

Na origem a demandante ajuizou ação submetida ao procedimento comum em desfavor da sociedade anônima apelada com o intuito de obter a condenação da ré ao ressarcimento de valores transferidos de sua conta bancária sem o seu consentimento, bem como a condenação da demandada ao pagamento de indenização por danos materiais no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e de reparação por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Para tanto narrou que aos 13 de outubro de 2022 o sócio administrador da demandante, Paulo Henrique do Carmo Silva, teve o seu telefone celular furtado na cidade de Goiânia-Go.

Informou ainda o registro de boletim de ocorrência na Delegacia de Polícia virtual do Estado de Goiás aos 13 de outubro de 2022.



Número do documento: 2401071701494650000052985292

<https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=2401071701494650000052985292>

Assinado eletronicamente por: ALVARO CIARLINI - 07/01/2024 17:01:49

Relatou, ademais, a invasão ao sistema de informação do banco réu e a realização de 9 (nove) transferências bancárias mediante o uso da ferramenta “PIX” para as contas de terceiros domiciliados no Distrito Federal no montante de R\$ 8.284,35 (oito mil duzentos e oitenta e quatro reais e trinta e cinco centavos).

Informou que ao retornar ao Distrito Federal realizou uma nova comunicação dos aludidos fatos à 24ª Delegacia de Polícia, em Ceilândia, bem como que houve a transferência da investigação para a 21ª Delegacia de Polícia, em Taguatinga.

A entidade demandante requereu diretamente à demandada, aos 14 de outubro de 2022, o bloqueio dos valores depositados em conta corrente. Narrou ter elaborado outro requerimento cujo objetivo consistiu na devolução dos valores transferidos indevidamente para as contas de terceiros. Relatou que a ré restituiu apenas o montante de R\$ 950,00 (novecentos e cinquenta reais).

Em sua contestação (Id. 51502958) a sociedade anônima Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A, argumentou, em síntese, que não houve falha em seus sistemas de segurança, bem como que o ato ilícito foi perpetrado por terceiro e que não havia senha de controle de acesso ao aparelho de telefonia celular utilizado pelo representante da demandante, o que facilitou o acesso à conta corrente e às informações referentes à autora.

Alegou que a responsabilidade pelos prejuízos noticiados é de terceiro e da própria entidade empresária autora, que permitiu o acesso a dados de uso restrito, permitindo assim o acesso a sua conta bancária, razão pela qual inexistente dever de ressarcir os prejuízos experimentados.

Aduziu que a autora é responsável pela guarda da senha e que o sistema de proteção da demandada é seguro e eficaz, sendo que o acesso à conta bancária só foi possibilitado em virtude do descuido da demandante.

Asseverou ainda que não pode ser condenada a restituir valores que foram objeto de ilícito cometido por terceiros.

Assim, pugnou pela improcedência do pedido.

Decorrida a marcha processual foi proferida sentença (Id. (Id. 51503874) por meio da qual o pedido foi julgado improcedente.



Em suas razões recursais (Id. 51503876) a recorrente argumenta que foi vítima de furto, e que a demandada é responsável pela indenização dos danos materiais por ela experimentados, pois não teria verificado a realização de diversas transferências bancárias em um curto espaço de tempo para 2 (duas) pessoas, situação que deveria gerar um "alerta de segurança".

Requer, portanto, a reforma da sentença e a condenação da ré para que restitua todos os valores transferidos de sua conta em razão do referido ato ilícito.

A apelada ofereceu contrarrazões (Id. 51503892), oportunidade em que pugnou pela inadmissibilidade do recurso, por não ter sido observado o princípio da dialeticidade, ou pelo desprovimento do recurso.

O recurso foi interposto desacompanhado da guia de recolhimento referente ao preparo recursal e do respectivo comprovante de pagamento. Foi proferido o despacho que determinou à apelante a comprovação de que seria beneficiária da gratuidade de justiça ou promovesse o pagamento em dobro do valor referente ao preparo recursal (Id. 52341692).

O valor referente ao preparo recursal foi devidamente recolhido (Id. 52774513 e Id. 52774515).

É o relatório.

## **VOTOS**

### **O Senhor Desembargador ALVARO CIARLINI - Relator**

Inicialmente é importante salientar que à vista da diretriz claramente traçada pelo princípio da dialeticidade, previsto no art. 1010, incisos II a IV, do CPC, a apelação deverá conter os fundamentos de fato e de direito pelos quais a parte entende que a sentença impugnada deve ser reformada. Assim, é atribuição do apelante demonstrar motivos que sustentam o alegado desacerto da decisão recorrida, pois, ao contrário, não pode haver o conhecimento do recurso.

A demandada, ora apelada, suscitou, preliminarmente, a violação ao princípio da dialeticidade.

No caso, a despeito do que tenta fazer crer a apelada, percebe-se que em suas razões recursais (Id. 51503877) a apelante rebateu diretamente as conclusões exaradas na sentença, tendo justificado suficientemente os motivos



Número do documento: 24010717014946500000052985292

<https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=24010717014946500000052985292>

Assinado eletronicamente por: ALVARO CIARLINI - 07/01/2024 17:01:49

pelos quais entende que a decisão merece ser reformada. Ademais, formulou requerimento de reforma da aludida sentença.

A respeito do tema examine-se a seguinte ementa da lavra deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. PRELIMINAR EM CONTRARRAZÕES. OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. REJEITADA LEGITIMIDADE. ATIVA DO SINDICATO. DESACOLHIMENTO. CUMPRIMENTO INDIVIDUAL DE SENTENÇA COLETIVA. DETERMINAÇÃO DE EMENDA DA INICIAL. REQUERIMENTO DE PRORROGAÇÃO DE PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS. REGULARIZAÇÃO DA CAPACIDADE POSTULATÓRIA. DILAÇÃO DE PRAZO. JUSTIFICATIVA PLAUSÍVEL. POSSIBILIDADE. INDEFERIMENTO DA INICIAL. PREMATURO. SENTENÇA TORNADA SEM EFEITO.

1. Se a parte recorrente expõe as razões, de fato e de direito, pelas quais entende que deve ser reformada a decisão recorrida, havendo clara fundamentação da insurgência recursal e pedido de reforma, não há ofensa ao princípio dialeticidade.

2. Apesar de ajuizada pelo Sindicato, a individualização de determinados beneficiários substituídos e consequente especificação de seus direitos e eventuais créditos perseguidos em adequação à sentença coletiva caracteriza, e, verdade, a liquidação/cumprimento individual de sentença coletiva, promovida por múltiplos exequentes em litisconsórcio, uma vez que o objeto da ação são pretensões singulares e especificadas em relação a cada interessado. 3. O reconhecimento, na origem, da legitimidade ad causam dos substituídos revela-se incompatível com a alegação, em apelação, de que a legitimidade ativa seria do sindicato. 4. O prazo de 15 (quinze) dias previsto no art. 321 do CPC é dilatório e não peremptório. Não se coaduna com o princípio da cooperação o pronunciamento judicial que encerra, de maneira prematura, a relação processual cujo fim é a solução do conflito de interesses.

5. A apresentação de procuração ad judicium, como forma de regularidade da representação processual da parte autora, constitui um dos pressupostos de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo. De acordo com o disposto no art. 104 do CPC, pode ocorrer a dispensa a juntada da procuração no ajuizamento da ação, “para evitar preclusão, decadência ou prescrição, ou para praticar ato considerado urgente”, sendo que “o advogado deverá, independentemente de caução, exibir a procuração no prazo de 15 (quinze) dias, prorrogável igual período por despacho do juiz”, conforme disciplina o § 1º, do citado artigo.

6. Considera-se plausível a justificativa para o pedido de dilação de prazo para emenda da inicial, considerando que o título executivo judicial coletivo alcança milhares de sindicalizados, cada qual com seus respectivos créditos, pulverizados em diversos cumprimentos de sentença individual, a exigir do sindicato elaboração minuciosa de cálculos e coleta de documentos de cada substituído.

7. Em atenção ao princípio da cooperação, e levando-se em conta a natureza dilatória do prazo de emenda e de regularização da representação processual, bem como a existência de justificativa plausível para o pedido de prorrogação do prazo formulado pela parte autora, deve ser tornada sem efeito a sentença de indeferimento da inicial. 8. Apelo conhecido, preliminares rejeitadas, e, no mérito, provido.”

(Acórdão nº 1667228, 0710497-40.2022.8.07.0018, Relator: ANA CANTARINO, 5ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 1/3/2023, publicado no DJE: 7/3/2023)

(Ressalvam-se os grifos)



Número do documento: 24010717014946500000052985292

<https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=24010717014946500000052985292>

Assinado eletronicamente por: ALVARO CIARLINI - 07/01/2024 17:01:49

Assim, não está configurada a alegada violação ao princípio da dialeticidade, razão pela qual deve ser rejeitada preliminar suscitada. Conheço o recurso. Em seguida, passo ao exame do mérito do recurso.

Na presente hipótese a questão submetida ao conhecimento deste Egrégio Tribunal de Justiça consiste em examinar se é devido o ressarcimento dos prejuízos financeiros experimentados em decorrência de transferências bancárias realizadas mediante ilícito perpetrado por terceiro.

Inicialmente percebe-se que a relação jurídica negocial em exame é de consumo, uma vez que os contratantes se enquadram nos conceitos de consumidor e fornecedor, de acordo com os artigos 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto convém ressaltar que a responsabilidade do fornecedor é objetiva e decorre da Teoria do Risco Atividade, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor ao dispor que “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Assim, é correto afirmar que para a responsabilização pelo fato do serviço não é necessária a aferição do elemento subjetivo (dolo ou culpa). Por essa razão, somente é indispensável a comprovação do dano (acidente de consumo) e a relação causal entre esse o alegado prejuízo e o serviço prestado (nexo de causalidade).

Além disso é importante salientar o entendimento firmado no enunciado nº 476 da Súmula do Colendo Superior Tribunal de Justiça: “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

No caso em análise verifica-se que a entidade empresária demandante foi vítima de trama perpetrada por terceiro que acarretou na realização de diversas transferências bancárias mediante o uso da ferramenta “PIX”.

O acesso à conta decorreu do delito de furto de telefone celular de que o sócio da entidade empresária autora foi vítima em Goiânia. O representante legal da demandante informou o aludido delito à Delegacia de Polícia Delegacia de Polícia Virtual do Estado de Goiás em 13 de outubro de 2022 (Id. 51502925).

A autora ainda comunicou os fatos delituosos em ocorrência registrada na 24ª Delegacia de Polícia, em Ceilândia (Id. 51502926).



A mera alegação de que as operações financeiras impugnadas teriam sido realizadas por meio de aplicativo de telefone celular mediante confirmação de senha e outros dados de segurança, não é suficiente para isentar a apelada da responsabilidade pela prestação de serviço ineficiente.

Aliás, o acesso à conta após o ingresso em sítio eletrônico, ensejando, assim, a realização de 9 (nove) transferências bancárias no mesmo dia, em um intervalo de aproximadamente 30 (vinte) minutos, permite concluir que o sistema de proteção da conta e de controle de operações apresenta vulnerabilidade.

Ademais, a ré restituiu o valor de R\$ 950,00 (novecentos e cinquenta reais) para a autora, referente a uma das aludidas transferências (Id. 51502945), o que demonstra o reconhecimento de falhas nos controles internos de segurança.

Quanto ao mais, diante da análise dos autos observa-se que as transferências efetuadas ilicitamente que ensejar a interposição da presente apelação, totalizaram a quantia de R\$ 7.286,55 (sete mil duzentos e oitenta e seis reais e cinquenta e cinco centavos), tendo sido realizadas no mesmo dia 13 de outubro de 2022 e no intervalo de poucos minutos (Id. 51502935, Id. 51502936, Id. 51502937, Id. 51502938, 51502939, Id. 51502940, Id. 51502941 e Id. 51502942).

A despeito das operações bancárias, na situação ora narrada, destoarem do padrão de utilização da demandante não há nos autos a demonstração de que a instituição financeira tenha promovido os atos necessários para a confirmação de que as transferências bancárias teriam sido, de fato, solicitadas pela entidade empresária correntista, a evidenciar a falha na segurança oferecida pela sociedade anônima recorrida.

Com efeito, é dever da ora apelada fiscalizar a regularidade dos serviços por ela prestados e, assim, evitar a repercussão indevida do ilícito no patrimônio dos consumidores. Por essa razão, ainda que tenha havido a aludida trama perpetrada por terceiro, a sociedade anônima ré prestou o serviço com falhas e por isso deve ser responsabilizada.

Ademais, percebe-se que a demandante tentou solucionar a cobrança dos montantes indevidos mediante a impugnação das operações bancárias, sendo que a recorrida promoveu o estorno de apenas uma transferência (Id. 51502958 e Id. 51502945).

Examinem-se, a propósito, as seguintes ementas proferidas deste Egrégio Tribunal de Justiça:



Número do documento: 24010717014946500000052985292

<https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=24010717014946500000052985292>

Assinado eletronicamente por: ALVARO CIARLINI - 07/01/2024 17:01:49

“APELAÇÃO. CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. FRAUDE. SAQUES E TRANSFERÊNCIAS ILÍCITAS. RELAÇÃO CONSUMO. VULNERABILIDADE. APLICÁVEL O CÓDIGO DO CONSUMIDOR. REVELIA. PRESUNÇÃO DE VERACIDADE. RESTITUIÇÃO DOS VALORES SUBTRAÍDOS. FUNDAMENTAÇÃO SUFICIENTE DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTIFICAÇÃO. CRITÉRIO BIFÁSICO. DESPROVIMENTO.

1. A análise da demanda atrai a incidência das normas pertinentes à relação consumerista. O banco caracteriza-se como fornecedor de serviços, nos termos do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 297 do STJ. 2. O réu, embora devidamente citado, deixou de apresentar contestação ou manifestar-se antes de proferir sentença. Por se tratar de direito disponível, é aplicável a presunção de veracidade das alegações de fato de revelia, conforme o artigo 344 do Código de Processo Civil. 3. Diante da configuração de fortuito interno, comprovado nas provas colacionadas e incontestes, impõe-se reconhecer a responsabilidade objetiva pela ocorrência de saques e transferências por PIX ilícitas perpetradas por terceiros. Entendimento da súmula 479/S

4. A fraude bancária em detrimento de idosa que enseja prejuízos da renda previdenciária, com a subsequente negativa de restituição por canais administrativos, caracteriza ato ilícito capaz de repercutir na dignidade moral vítima.

5. Fixado de acordo com o método bifásico, o montante da compensação por danos morais arbitrado atende às circunstâncias do caso concreto. 6. Recurso conhecido e não provido.”

(Acórdão nº 1437219, 07092652720218070018, Relator: LUCIMEIRE MARIA DA SILVA, 4ª Turma Cível, de julgamento: 7/7/2022, publicado no DJE: 22/7/2022). (Ressalvam-se os grifos).

“CONSUMIDOR. PROCESSO CIVIL. PRELIMINARES. NÃO CONHECIMENTO DO RECURSO. INÉPCIA DA INICIAL. REJEITADAS. CARTÃO DE DÉBITO. FRAUDE. GOLPE DO MOTOBOY. FORTUITO INTERNO. CULPA CONCORRENTE. DANOS MORAIS. CABIMENTO.

1. Atende ao princípio da dialeticidade o recurso que ataca os fundamentos do julgado, ainda que parcialmente reproduza os fundamentos da réplica.

2. Não há se falar em inépcia da petição inicial que atende aos requisitos do artigo 330, § 1º, do Código de Processo Civil.

3. Respectivamente, nos termos do enunciado n.º 297 e 479 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras e 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. A responsabilidade civil e o dever de indenizar exigem a existência de dano, de ato culposo e de relação de causalidade entre ambos, sendo afastada apenas quando provada, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, que inexistência de defeito do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

5. Na forma do artigo 14, § 1º, II, do Código de Defesa do Consumidor, as instituições financeiras são obrigadas a garantir a segurança de seus serviços, mitigando e assumindo os riscos a eles inerentes.

6. O consumidor bancário é responsável pela guarda de seu cartão de crédito e senha, a qual, por ser de uso pessoal, não deve ser fornecida a terceiros, sob pena de responder pelos eventuais prejuízos daí advindos.





7. Ainda que o consumidor, vítima de estelionatários, tenha sido, de forma fraudulenta, induzido a entregar seu cartão e senha a terceiros, os danos daí decorrentes classificam-se como fortuito interno da atividade bancária e devem ser absorvidos pelo fornecedor, pois os bancos dispõem de tecnologia apta à prevenção desse tipo de fraude.

8. Embora se constate a culpa concorrente do consumidor para a consumação da fraude, tal fato não é, por si só, suficiente para afastar o reconhecimento do dano moral, sendo, todavia, relevante para a sua quantificação.

9. Preliminares rejeitadas.

10. Recurso conhecido e parcialmente provido.”

(Acórdão nº 1272340, 07041631220208070001, Relator: MARIA DE LOURDES ABREU, 3ª Turma Cível, data de julgamento: 4/8/2020, publicado no DJE: 20/8/2020) (Ressalvam-se os grifos)

“CONSUMIDOR. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. SAQUES, TRANSFERÊNCIAS E PAGAMENTOS MEDIANTE FRAUDE. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. PRESSUPOSTOS PRESENTES: RESTITUIÇÃO DE VALORES. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO. DANO MORAL. QUANTUM. OBEDIÊNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. ADSTRICÇÃO. NORMATIVA DA EFETIVA EXTENSÃO DO DANO. HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA. LIMITE MÍNIMO DE 10% QUANDO MENSURÁVEL O PROVEITO ECONÔMICO. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE.

1. Preliminar de ausência de impugnação específica. Do inconformismo manifestado pela apelante em seu recurso não se apura qualquer violação dos ditames da dialeticidade, posto que a apelante logrou formular impugnações específicas, sendo suficientes suas razões de irresignação, porquanto aptas a devolver o exame da questão de fato a esta instância revisora, razão pela qual a preliminar de não conhecimento do recurso, suscitada pelo apelado, deve ser rejeitada.

2. A responsabilidade civil dos fornecedores de serviços, a cujo conceito se amolda o banco réu, é objetiva, fundada no risco da atividade desenvolvida, conforme Súmula n. 297/STJ e art. 14 do CDC e 186, 187 e 927 do CC, não se fazendo necessário perquirir acerca da existência de culpa. 2.2. Em caso tais, basta a comprovação do nexo de causalidade entre o defeito do serviço e o evento danoso experimentado pelo consumidor, cuja responsabilidade somente poderá ser afastada/minorada nas hipóteses de caso fortuito/força maior (art. 393 do CC), inexistência do defeito (inciso I do § 3º do art. 14 do CDC) e culpa exclusiva do ofendido e de terceiros (inciso I do § 3º do art. 14 do CDC).

3. Na espécie, em razão do risco da atividade, sobressai evidente a falha na prestação do serviço por parte do banco réu, porquanto incontestada a existência de fraude praticada em face da autora, pessoa idosa, mediante ação de terceiro desconhecido, o qual agiu com auxílio de dispositivo que se aproveitou de vulnerabilidade do terminal bancário, aliado à falta de sistema antifraudes eficiente e à deficiente oferta de segurança nos terminais da rede própria, onde foram realizadas as movimentações suspeitas. 3.1. Inaplicável, no caso, a tese de culpa exclusiva do consumidor a fim de elidir a responsabilidade da instituição financeira, pois constitui má prestação de serviço a falha da instituição financeira em oferecer segurança às operações bancárias, que inclui a manutenção de sistemas antifraudes capazes de detectar gastos no cartão que fugiam do perfil da consumidora, que sequer contactou a cliente para a confirmação de tais operações. 3.2. Em função da incontroversa presença do dispositivo estranho ao terminal bancário (chupa-cabras), o qual bloqueou o cartão da autora na máquina bancária, dando azo à atuação golpista, que muito provavelmente a implantou, aproveitando-se de vulnerabilidade do caixa eletrônico por ele conhecida, o que, aliada à habilidade de dissimulação do falsário, expôs a autora à prática - sofisticada - do golpe.



não se admite, de igual forma, a constatação de culpa concorrente do consumidor. 3.3. Em tais casos, impõe-se declaração de inexistência de relação jurídica e o reconhecimento da ilegalidade dos descontos realizados na conta corrente e no cartão de crédito da consumidora, com a consequente restituição de forma simples do montante indicado na petição inicial, cujo patamar não foi objeto de impugnação.

4. A atuação de um falsário não é capaz de afastar a responsabilidade civil do banco réu, por se cuidar de fortuito interno, afeto aos serviços disponibilizados no mercado de consumo (Súmula n. 479/STJ).

5. Pelo lucro que auferem em decorrência dos serviços prestados, a instituição bancária assume os riscos inerentes à atividade econômica que explora, não sendo crível que repasse os obstáculos nesse desempenho ao consumidor inocente e hipossuficiente.

6. Dano moral. Ausente irresignação específica no apelo do banco. Apelo adesivo que busca majoração do quantum fixado na sentença. 6.1. Em homenagem aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a verba compensatória a título de danos morais, no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) atende às peculiaridades do caso concreto e às finalidades acima delineadas (reprovabilidade da conduta, repercussão na esfera íntima do ofendido, caráter educativo, capacidade econômica da parte), não sendo excessiva a ponto de beirar o enriquecimento ilícito, nem ínfima, que não coíba novas práticas.

7. Sendo o proveito econômico da causa mensurável e determinado, formado pela condenação do montante a ser estornado à autora pela instituição financeira, acrescida da condenação em danos morais, pelo que os honorários sucumbenciais a serem fixados na origem devem refletir, no mínimo, 10% (dez por cento) dessa soma, na forma do § 2º do art. 85 do CPC. Sentença reformada no tocante.

8. Preliminar de não conhecimento do apelo do réu rejeitado e, no mérito, negado provimento ao recurso. Apelo adesivo da autora provido em parte, tão somente para fixar os honorários sucumbenciais em 10% (dez por cento) do proveito econômico obtido.”

(Acórdão nº 1178622, 07325483820188070001, Relator: ALFEU MACHADO, 6ª Turma Cível, data de julgamento: 12/6/2019, publicado no DJE: 18/6/2019).

(Ressalvam-se os grifos).

Assim, deve ser reconhecido o nexo de causalidade e ser declarada a inexistência da dívida oriunda de ilícito praticado por terceiro praticado em desfavor da consumidora, ora apelante.

Feitas essas considerações, conheço e dou provimento ao recurso para reformar a sentença e condenar a sociedade anônima apelada a restituir à apelante todos os valores transferidos de sua conta corrente mediante ato ilícito praticado por terceiros aos 13 de outubro de 2022, como for apurado posteriormente por cálculos.

Majoro o montante dos honorários de advogado para 12% (doze por cento) do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

É como voto.



**O Senhor Desembargador RENATO RODOVALHO SCUSSEL - 1º Vogal**

Com o relator

**O Senhor Desembargador FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA - 2º Vogal**

Com o relator

## **DECISÃO**

CONHECIDO. PROVIDO. UNANIME.



Número do documento: 2401071701494650000052985292

<https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=2401071701494650000052985292>

Assinado eletronicamente por: ALVARO CIARLINI - 07/01/2024 17:01:49