



# TEORIA E PRÁTICA

**Homero Medeiros**

*ZCursos e Treinamentos*

MEDEIROS, Homero Lupo.

Advocacia em fraude pix: teoria e prática / Homero Lupo  
Medeiros. – 1 ed. Campo Grande – MS, 2023, 263p.

Todos os direitos desta edição reservados ao

HOMERO LUPO MEDEIROS

[www.professorhomero.com.br](http://www.professorhomero.com.br)

[bancarionapratica@gmail.com](mailto:bancarionapratica@gmail.com)

## SUMÁRIO

<b><u>1.</u></b>	<b><u>INTRODUÇÃO</u></b>	<b><u>1</u></b>
<b><u>2.</u></b>	<b><u>O SISTEMA DE PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>3.</u></b>	<b><u>PIX: ORIGEM, CONCEITOS E BASE NORMATIVA</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>4.</u></b>	<b><u>PARTICIPANTES DO PIX</u></b>	<b><u>17</u></b>
<b><u>5.</u></b>	<b><u>CLASSIFICAÇÃO, ESPÉCIES E LIMITES DO PIX:</u></b>	<b><u>19</u></b>
<b><u>6.</u></b>	<b><u>DEVER DE SEGURANÇA DOS PARTICIPANTES DO PIX</u></b>	<b><u>27</u></b>
<b><u>7.</u></b>	<b><u>DO MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED)</u></b>	<b><u>33</u></b>
<b><u>8.</u></b>	<b><u>TIPOS DE FRAUDES COM O PIX</u></b>	<b><u>41</u></b>
<b><u>9.</u></b>	<b><u>ROTEIRO DE ATUAÇÃO PRÁTICA</u></b>	<b><u>52</u></b>
<b><u>10.</u></b>	<b><u>RESPONSABILIDADE DOS BANCOS</u></b>	<b><u>63</u></b>
	<b><u>APÊNDICE 1: MODELOS DE NOTIFICAÇÕES</u></b>	<b><u>66</u></b>
<b><u>11.</u></b>	<b><u>APÊNDICE 2: MODELOS DE PETIÇÕES</u></b>	<b><u>82</u></b>
<b><u>12.</u></b>	<b><u>APÊNDICE 3: JURISPRUDÊNCIA SELECIONADA</u></b>	<b><u>171</u></b>
<b><u>13.</u></b>	<b><u>REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA</u></b>	<b><u>254</u></b>

# 1. INTRODUÇÃO

---

O arranjo de pagamento PIX caiu no gosto da população brasileira. São mais de 141,4 milhões de pessoas e 523,2 milhões<sup>1</sup> de chaves PIX cadastradas no Banco Central do Brasil.

Ao mesmo tempo em que os números positivos surpreendem, as fraudes com uso do PIX são impressionantes. Estima-se que R\$ 300 milhões de reais por mês<sup>2</sup> são perdidos por usuários do PIX em decorrência de fraudes e crimes com o uso desse meio de pagamento.

Disso surge uma grande indagação: quem é o verdadeiro e efetivo responsável pelas fraudes no sistema do PIX?

Muitos usuários do PIX contribuem para as fraudes, seja por ganância, analfabetismo digital ou mesmo por excesso de boa-fé. Também há uma forte contribuição dos estelionatários, que cada vez mais estão habilidosos na criação e execução das fraudes.

---

<sup>1</sup> Disponível em: [https://www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impostos-e-gestao-publica/2022/11/pix-se-consolida-como-meio-de-pagamento-mais-usado-pelos-brasileiros#:~:text=Desde%20o%20lan%C3%A7amento%20do%20Pix,\(77%2C5%20milh%C3%B5es\)](https://www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impostos-e-gestao-publica/2022/11/pix-se-consolida-como-meio-de-pagamento-mais-usado-pelos-brasileiros#:~:text=Desde%20o%20lan%C3%A7amento%20do%20Pix,(77%2C5%20milh%C3%B5es).). Acesso em 11/01/2023

<sup>2</sup> Disponível em: <https://veja.abril.com.br/coluna/jose-casado/fraudes-no-pix-passam-de-r-300-milhoes-por-mes-e-bancos-ficam-sob-pressao/>. Acesso em 11/01/2023

No entanto, acredita-se a postura omissa das instituições financeiras e de pagamento diante das fraudes com o uso do PIX é o grande problema.

Entretanto, a maioria dos advogados tem deixado essa oportunidade passar. Por isso é que resolvi escrever este livro, a fim de auxiliar os advogados que desejam atuar nesta advocacia diferenciada.

É aqui que nasce a grande oportunidade para a advocacia bancária, porque a partir do Código de Defesa do Consumidor e das normativas infralegais editadas no Conselho Monetário Nacional é possível constatar que as instituições financeiras e de pagamento devem responder por sua omissão.

A partir de uma forte e diligente atuação extrajudicial é possível mapear e demonstrar a precisa responsabilidade das instituições financeiras e pagamento, tanto para reparar os danos patrimoniais quanto os extrapatrimoniais. E em muitos casos há fortes chances de composição amigável com a devolução do dinheiro pelo banco.

Com a teoria e prática compilada neste livro você terá condições de fazer uma advocacia bancária diferenciada no nicho de fraude pix.

## **2. O SISTEMA DE PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS**

---

Com o objetivo de modernizar o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), regulado pela Resolução CMN nº 4.282 de 4/11/2013 e pela Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, o Banco Central do Brasil criou o Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI), que é definido pela Circular nº 4.027 de 12/6/2020 como uma :

infraestrutura centralizada de liquidação bruta em tempo real de pagamentos instantâneos que resultam em transferências de fundos entre seus participantes titulares de Conta Pagamentos Instantâneos (Conta PI) no Banco Central do Brasil.

Antes de efetivamente criar e regulamentar o SPI, o Banco Central do Brasil editou dois comunicados (Comunicado nº 32.927, de 21 de dezembro de 2018<sup>3</sup> e Comunicado 34.085, de 28 de agosto de 2019<sup>4</sup>) fixando os requisitos fundamentais para a formação do chamado “ecossistema de pagamentos instantâneos brasileiro” (posteriormente nominado de SPI – sistema de pagamentos instantâneos) dentro do qual seria

---

<sup>3</sup>Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/especialnor/Comunicado32927.pdf>. Acesso em 06/01/2023.

<sup>4</sup> Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=381919>. Acesso em 06/01/2023

operado o PIX. Nesses atos foi previsto que o sistema funcionaria com as seguintes características:

- a) infraestrutura centralizada de liquidação junto ao Banco Central do Brasil;
- b) disponibilidade 24h por dia, nos 7 dias da semana e em todos os dias do ano;
- c) transações liquidadas uma a uma;
- d) base única e centralizada de dados de endereçamento (chaves de identificação das contas).

A partir dessas comunicações, a Diretoria do Banco Central do Brasil editou o primeiro ato normativo sobre o assunto: a Circular nº 3.985 de 18/2/2020, vigente até a publicação da Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020. Todavia, a criação e regulamentação efetiva do SPI somente ocorreu com a edição da Circular nº 4.027 de 12 de junho de 2022, que fixou a data de 3 de novembro de 2022 como sendo o termo inicial de funcionamento do SPI.

A Circular 4.027/22 foi revogada integralmente pela Resolução BCB nº 195 de 3/3/2022, em atendimento ao Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019. Porém, convém destacar que não houve alteração substancial no sistema de pagamentos instantâneos.

Das normativas mencionadas é importante extrair alguns conceitos que serão úteis no curso deste livro, a saber:

- a) **Conta Pagamentos Instantâneos (Conta PI):** conta de titularidade de um participante direto do SPI, mantida no Banco Central do Brasil para fins de transferências de fundos no âmbito do SPI;
- b) **conta transacional:** conta mantida por um usuário final em um prestador de serviços de pagamento (pode ser uma instituição financeira ou uma instituição de pagamento) e utilizada para fins de pagamento ou de recebimento de um pagamento instantâneo, podendo ser uma conta de depósito à vista, uma conta de depósito de poupança ou uma conta de pagamento pré-paga;
- c) **pagamento instantâneo:** transferência eletrônica de fundos, na qual a transmissão e a disponibilidade de fundos para o usuário recebedor ocorrem em tempo real e cujo serviço está disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e em todos os dias do ano;
- d) **ordem de pagamento instantâneo:** ordem de crédito emitida por participante do SPI no âmbito do arranjo de pagamentos instantâneos instituído pelo Banco Central do Brasil (**arranjo PIX**);
- e) **devolução de pagamento instantâneo:** ordem de crédito emitida por participante do SPI, a partir de comando ou mediante autorização prévia e expressa do usuário final



recebedor do pagamento instantâneo original, e utilizada exclusivamente para devolver um pagamento instantâneo liquidado anteriormente; (Redação dada, a partir de 1º/7/2021, pela Resolução BCB nº 104, de 8/6/2021.)

- f) **participante emissor (PSP):** participante direto que submete a ordem de crédito ao SPI para liquidação;
- g) **participante recebedor (PSP):** participante direto para cuja Conta PI é comandada a ordem de crédito;
- h) **aceitação:** processo de verificação do enquadramento da ordem de crédito, para fins de liquidação, aos requisitos previamente estabelecidos no Regulamento do SPI.

Ainda conforme as normativas estudadas, podem participar do SPI as seguintes instituições:

- a) instituições financeiras e instituições de pagamento: ofertam contas transacionais aos usuários finais;
- b) órgão da administração pública direta: recebe ou efetua pagamentos próprios.

Destaca-se que as instituições financeiras e de pagamento que possuam mais de quinhentas mil contas de clientes ativas devem, obrigatoriamente, participar o SPI (art. 13 da Resolução BCB 195/2022 c/c art. 3º da Resolução BCB 1/2020). As demais têm a faculdade de participar.

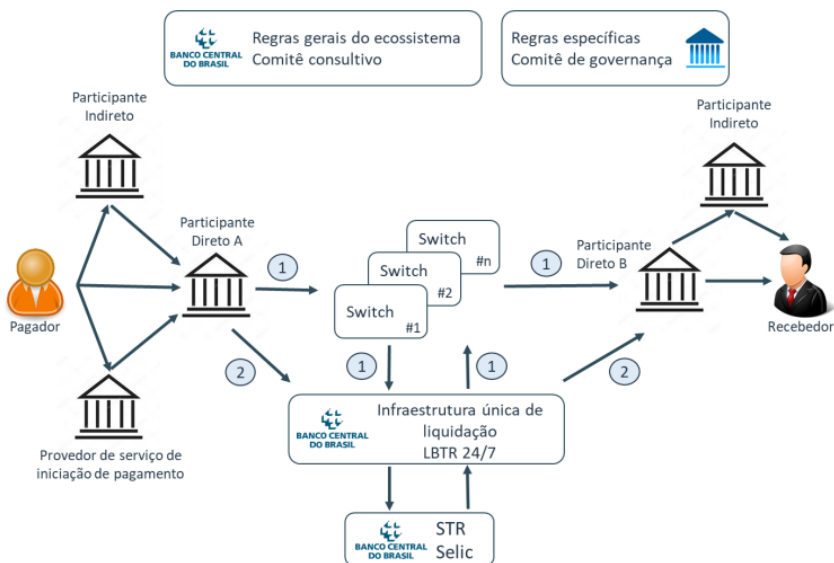
Com relação a participação no SPI esta poderá ocorrer das seguintes formas:

- a) **direta:** o participante deve abrir uma conta de pagamentos instantâneos (conta PI) no Banco Central do Brasil com conexão direta para liquidar os pagamentos diretamente no SPI. Os bancos comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial e caixas econômicas não podem participar de forma indireta, mas somente diretamente
- b) **indireta:** o participante não tem conta PI e nem conexão direta no SPI. Ele opera os pagamentos instantâneos por meio de um participante direto. As instituições de pagamento não autorizadas a funcionar pelo Bacen não podem figurar como participante direto, mas apenas como indireto.

Ilustrativamente, o Banco Central do Brasil assim representou o funcionamento do sistema de pagamentos instantâneos:<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/especialnor/Comunicado32927.pdf>. Acesso em 06/01/2023.



A regulamentação do SPI fixa que as transações devem respeitar os tempos máximos, sob pena de serem rejeitadas as ordens. Assim, as transações devem respeitar o seguinte:<sup>6</sup>

- a) Tempo para validação: 34 segundos, contado da ordem pelo emissor;
- b) Tempo para liquidação: 40 segundos, contado do recebimento da ordem no SPI

<sup>6</sup> Arts. 18 e 19 da Instrução Normativa BCB nº 243 de 16/3/2022.

Em resumo, o SPI é o ambiente no qual o arranjo de pagamento PIX irá funcionar, como será estudado nos capítulos seguintes.

### 3. PIX: origem, conceitos e base normativa

---

A origem do PIX remonta ao ano de 2016, quando o Banco Central do Brasil iniciou uma série de estudos para modernizar o sistema de pagamento brasileiro. Considera-se a inspiração para a criação do PIX foi a ferramenta chamada Zelle, desenvolvida por uma fintech norte-americana, a Early Warning Services.<sup>7</sup>

Ao contrário do que muitos pensam, PIX não é a sigla de um nome. Conforme o Banco Central do Brasil, trata-se uma verdadeira marca<sup>8</sup> criada para representar três conceitos: tecnologia, transações financeiras e pixel.<sup>9</sup>

Fato é que o PIX pode ser definido como o **arranjo de pagamentos instituído pelo Banco Central do Brasil para a**

---

<sup>7</sup> Disponível em <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2022/05/10/pix-banco-central-bolsonaro-eleicoes-2022.htm>. Acesso em 06/01/2023.

<sup>8</sup> Resolução BCB nº1/2020: Art. 16. A marca Pix é de titularidade exclusiva do Banco Central do Brasil, que conferirá aos participantes do Pix licença temporária, não exclusiva e intransferível de uso da marca, em suas formas nominativa e de símbolo, nos termos do art. 139 da Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996.

<sup>9</sup> Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/guias/pix/>. Acesso em 06/01/2023.

**realização de transações instantâneas em qualquer dia e horário da semana.**<sup>10</sup>

Normativamente, foi instituído e regulamentado pela Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, tendo entrado em funcionamento em 16 de novembro de 2020.

Dessa Resolução é essencial extrair algumas definições relevantes para a boa compreensão de todo o funcionamento do PIX, a saber:

- a) **chave Pix:** informação relacionada ao titular de uma conta transacional que permite obter as informações armazenadas no Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT) sobre o usuário recebedor e a correspondente conta transacional, com a finalidade de facilitar o processo de iniciação de transações de pagamento pelos usuários pagadores e de mitigar o risco de fraude em transações no âmbito do Pix;
- b) **código de resposta rápida estático (static quick response code ou QR Code estático):** QR Code gerado pelo usuário recebedor, para iniciar um ou mais Pix, cujas informações

---

<sup>10</sup> A Resolução BCB nº 01/2020 enuncia que se trata de “arranjo de pagamentos instituído pelo Banco Central do Brasil que disciplina a prestação de serviços de pagamento relacionados a transações de pagamentos instantâneos e a própria transação de pagamento instantâneo no âmbito do arranjo;” (art. 3º, XVII)

da transação de pagamento estão dentro da codificação do QR Code e que apresenta poucas funcionalidades passíveis de configuração por parte do usuário receptor;

- c) **código de resposta rápida dinâmico (dynamic quick response code ou QR Code dinâmico):** QR Code gerado pelo usuário receptor, para iniciar um ou mais Pix, cujas informações da transação de pagamento estão fora da codificação do QR Code e que apresenta um rol extenso de funcionalidades passíveis de configuração por parte do usuário receptor;
- d) **Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT):** componente do Pix que armazena chaves Pix vinculadas às informações sobre os usuários finais e suas correspondentes contas transacionais, com a finalidade de facilitar o processo de iniciação de transações de pagamento pelos usuários pagadores, de mitigar o risco de fraude em transações no âmbito do Pix e de suportar funcionalidades que contribuem para o bom funcionamento do arranjo;

Para finalizar este capítulo, apresenta-se um quadro resumo das principais normas sobre a temática abordada.

NORMATIVA	ASSUNTO	VIGÊNCIA
<a href="#"><u>Circular n° 3.985 de 18/2/2020</u></a>	Estabelece as disposições relacionadas às modalidades e aos critérios de participação no arranjo de pagamentos instantâneos e no Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) e aos critérios de acesso direto ao Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT).	Revogada, a partir de 1/09/20, pela Resolução BCB n° 1 de 12/8/2020
<a href="#"><u>Circular n° 4.027 de 12/6/2020</u></a>	Institui o Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) e a Conta Pagamentos Instantâneos (Conta PI) e aprova seu regulamento.	Revogada, a partir de 1/04/22, pela Resolução BCB n° 195 de 3/3/2022
<a href="#"><u>Resolução BCB n° 195 de 3/3/2022</u></a>	Aprova o Regulamento do Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) e da Conta Pagamentos Instantâneos (Conta PI).	Vigente
<a href="#"><u>Resolução BCB n° 1 de 12/8/2020</u></a>	Institui o arranjo de pagamentos Pix e aprova o seu Regulamento.	Vigente, mas com atualizações pelas Resoluções seguintes:  Resolução BCB n° 30/2020;  Resolução BCB n° 39/2020;  Resolução BCB n° 42/2020;



		<p>Resolução BCB nº 79/2021;</p> <p>Resolução BCB nº 88/2021;</p> <p>Resolução BCB nº 95/2021;</p> <p>Resolução BCB nº 118/2021;</p> <p>Resolução BCB nº 103/2021;</p> <p>Resolução BCB nº 135/2021;</p> <p>Resolução BCB nº 147/2021;</p> <p>Resolução BCB nº 147/2021;</p> <p>Resolução BCB nº 161/2021;</p> <p>Resolução BCB nº 167/2021;</p> <p>Resolução BCB nº 172/2021;</p> <p>Resolução BCB nº 176/2021;</p> <p>Resolução BCB nº 181/2022;</p> <p>Resolução BCB nº 269/2022;</p>
<a href="#"><u>Instrução Normativa BCB nº 5, de 19 de agosto de 2020</u></a>	Define os limites máximos de tempo para validação e para liquidação das ordens de pagamentos instantâneos que cursam no Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI).	Revogada, a partir de 1/4/22, pela Instrução Normativa BCB nº 243, de 16/3/2022.
<a href="#"><u>Instrução Normativa BCB Nº 20, de 25 de setembro de 2020</u></a>	Dispõe sobre os limites de valor para as transações no âmbito do Pix.	Revogada, a partir de 4/10/21 pela Instrução Normativa BCB 160, DE 1/10/21
<a href="#"><u>Resolução BCB nº 142 de 23/9/2021</u></a>	Dispõe sobre procedimentos e controles	Vigente

	para prevenção de fraudes na prestação de serviços de pagamento a serem adotados pelas instituições financeiras, demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e instituições de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB).	
<a href="#"><u>Instrução Normativa BCB nº 160, de 1º de outubro de 2021</u></a>	Dispõe sobre os limites de valor para as transações no âmbito do Pix.	Revogada, a partir de 4/10/21 pela Instrução Normativa BCB 196, de 9/12/21
<a href="#"><u>Instrução Normativa BCB nº 196, de 9 de dezembro de 2021</u></a>	Dispõe sobre os limites de valor para as transações no âmbito do Pix.	Revogado, a partir de 2/1/23, pela Instrução Normativa BCB nº 331, de 1/12/22
<a href="#"><u>Instrução Normativa BCB nº 331 de 1/12/2022</u></a>	Dispõe sobre os limites de valor para as transações no âmbito do Pix.	Vigente
<a href="#"><u>Instrução Normativa BCB nº 243 de 16/3/2022</u></a>	Divulga procedimentos a serem observados para participação direta no Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI), para a abertura da Conta Pagamentos Instantâneos (Conta PI) e define os limites máximos de tempo para validação e para liquidação	Vigente

	<p>das ordens de pagamentos instantâneos, de que trata o Regulamento anexo à Resolução BCB nº 195, de 3 de março de 2022.</p>	
--	---	--

## 4. PARTICIPANTES DO PIX

---

A partir da Resolução BCB n. 1/2020, extrai-se que no PIX os participantes recebem a seguintes classificações:

- a) obrigatório e facultativo;
- b) direto, indireto e iniciador de pagamentos.

Na primeira modalidade, o critério de definição é a quantidade de contas de depósito à vista, conta de depósito de poupança e contas de pagamentos pré-pagas (art. 3º da Resolução BCB nº 1/2020).

Desse modo, consideram-se **participantes obrigatórios**: as instituições financeiras e instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham mais de quinhentas mil contas de clientes ativas;

Já nos **facultativos** estão incluídas as demais instituições financeiras e instituições de pagamento; a Secretaria do Tesouro Nacional; instituições de pagamento

iniciadoras de transação <sup>11</sup> previstas na Resolução BCB nº 80/2021; demais instituições autorizadas a funcionar pelo Bacen que prestem serviço de iniciação de pagamento.

De outro lado da ponta da relação jurídica firmada no sistema pix ainda há a presença de uma outra figura, os usuários, a saber:

- a) **Usuário pagador:** pessoa natural ou jurídica que realizada um compra, transferência, saque ou recebe um troco dentro do sistema pix;
- b) **Usuário recebedor:** pessoa natural ou jurídica que recebe um pagamento (vendas) ou uma transferência por meio de sua chave pix.

---

<sup>11</sup> São instituições de pagamento que prestam o serviço de iniciação de trancamento de pagamento, porém sem gerenciar a conta de pagamento e sem deter os fundos transferidos na prestação do serviço (art. 3º, IV, da Resolução BCB 80/2021. Em termos práticos, o Bacen assevera que: “O iniciador de pagamentos é responsável por disparar o comando do cliente pagador, mesmo sem deter a conta dele, e faz o recurso cair diretamente na conta do recebedor. Cabe ao iniciador tão somente esse pontapé inicial, ou seja, ele não pode nem precisa ter acesso aos fundos movimentados pelo cliente.” Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/492/noticia>. Acesso em 06/01/23

## 5. CLASSIFICAÇÃO, ESPÉCIES E LIMITES DO PIX:

---

O PIX possui uma classificação legal quanto ao propósito dos arranjos de pagamento que são realizadas no seu âmbito. Para fins deste livro, a abordagem escolhida será que o PIX se classifica, nos termos do arts. 3º e 4º da Resolução BCB nº 1/2020, em duas principais formas:

- a) **De compra:** utilizado para adquirir produtos e serviços utilizando o pix como meio de pagamento;
- b) **De transferência:** entre usuários do pix.

Além disso, no sistema PIX foram instituídas outras modalidades, quais sejam:

- **PIX AGENDADO:** permite ao usuário pagador agendar uma data futura para realizar a transação, sendo que no agendamento não há a reserva de limite na conta para consumir a transação, e caso no momento da iniciação não tenha saldo, a transação será rejeitada (arts. 8º/10 da Resolução BCB 1/2020);
- **PIX COBRANÇA:** permite ao usuário recebedor gerenciar e receber cobranças relativas a pagamentos imediatos (na hora da compra) e pagamentos futuros (inclusive cabe fixação de juros e outros acréscimos), bem assim para fins de pix

saque ou troco (arts. 11-A/11-E da Resolução BCB 1/2020);

- **PIX SAQUE:**<sup>12</sup> permite ao usuário pagador realizar uma transação no pix para resgatar valor em espécie junto a um participante do pix (art. 11-F da Resolução BCB 1/2020);
- **PIX TROCO:** permite ao usuário pagador realizar uma compra com o pix, mas com resgate de um valor em espécie de troco (art. 11-G da Resolução BCB 1/2020).

Independente da forma a transação no âmbito do PIX deve ser concluída no tempo máximo de 40 segundos, como regra geral. Ultrapassado esse limite, a ordem será rejeitada, conforme Manual de Tempos do PIX.<sup>13</sup>

Entretanto, o participante pagador dispõe dos seguintes tempos<sup>14</sup> para realizar a transação quando houver suspeita de fraude:

---

<sup>12</sup> Art. 11-O. Os serviços no âmbito do Pix Saque e do Pix Troco poderão ser ofertados a partir de 29 de novembro de 2021. (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB nº 135, de 2/9/2021.)

<sup>13</sup> Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/IX\\_ManualdeTemposdoPix.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/IX_ManualdeTemposdoPix.pdf), p. 8

<sup>14</sup> Idem, p. 9.

- a) transações realizadas nos dias úteis, das 08h às 20h: 30 minutos para concluir a autorização;
- b) transações em dias não úteis e fora do horário acima: 60 minutos.

Em qualquer uma das situações de prazo para análise de fraude, o participante do pagador tem o dever de fazer a comunicação do usuário pagador. E nesse ato lhe dar a opção de cancelar a transação como enuncia o Manual de requisitos mínimos para a experiência do usuário.<sup>15</sup>

Em relação aos limites nas transações com o PIX, a regulamentação constava da Instrução Normativa BCB nº 196, de 9 dezembro de 2021, que veio a ser revogada expressamente pela Instrução Normativa BCB nº 331 de 1/12/2022.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>

Disponível

em:

[https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/IV\\_RequisitosMinimosparaExperienciadoUsuario.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/IV_RequisitosMinimosparaExperienciadoUsuario.pdf). Acesso em 08/01/2023, p. 7

<sup>16</sup> Utiliza-se aqui apenas essas normas como parâmetros de definição de limites, porque para fins de advocacia em fraude pix a possibilidade de responsabilização dos participantes pagadores e recebedores surge com a criação do bloqueio cautelar e do mecanismo especial de devolução, que entraram em vigor apenas 16/11/2021, como explicado nos capítulos pertinentes à segurança no pix e do MED. Para saber quais são as normas anteriores, vide o capítulo PIX: origem, conceitos e base normativa.



Na vigência da primeira norma, o padrão de análise seguia a tabela abaixo<sup>17</sup>:

Período (diurno ou noturno)	Titularidade da conta (mesma titularidade ou titularidade diferente)	Agentes envolvidos na transação (PF/PF ou PF/PJ – PJ/PF – PJ/PJ)*	Conta cadastrada previamente?	Parâmetro 1: Limite máximo e padrão de valor por período (participantes não podem estabelecer limites abaixo desse valor, exceto caso solicitado expressamente pelo usuário)**	Parâmetro 2: Balizador para aceitação obrigatória de solicitação de aumento do limite por período
Todos	Mesma titularidade	PF/PF PJ/PJ	Sim/Não	Limite diário disponibilizado para a TED	Limite diário disponibilizado para a TED
Diurno	Titularidade diferente	PF/PF	Sim/Não	Limite diário disponibilizado para a TED	Limite diário disponibilizado para a TED
Noturno	Titularidade diferente	PF/PF	Não	R\$1.000,00	Maior limite de compra disponibilizado para o cartão de débito em período equivalente
Noturno	Titularidade diferente	PF/PF	Sim	R\$1.000,00	Limite diário disponibilizado para a TED
Diurno	Titularidade diferente	PJ/PF PJ/PJ	Sim/Não	Limite diário disponibilizado para a TED	Limite diário disponibilizado para a TED
Diurno	Titularidade diferente	PF/PJ	Sim/Não	Maior limite de compra disponibilizado para o cartão de débito no dia	Maior limite de compra disponibilizado para o cartão de débito no dia
Noturno	Titularidade diferente	PF/PJ PJ/PF PJ/PJ	Sim/Não	Maior limite de compra disponibilizado para o cartão de débito em período equivalente	Maior limite de compra disponibilizado para o cartão de débito em período equivalente

Conforme se depreende da normativa supracitada, os participantes do pagador não poderão estabelecer limites inferiores a esses fixados na tabela. Todavia há a possibilidade legal de se modular os limites por transação, a partir das seguintes regras do §8º do art. 1º da Instrução Normativa BCB 196/21:

17

Disponível

em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Instru%C3%A7%C3%A3o%20Normativa%20BCB&numero=196>. Acesso em 08/01/23.

§ 8º O limite por transação:

I - não poderá ser superior ao limite por período;

II - deverá ser igual, como padrão, ao limite estabelecido por período; e

III - poderá ser alterado por solicitação do usuário final, nos termos do art. 2º.

Com relação à compreensão do que seja horário noturno e diurno, o ato normativo fixou que se considera seguinte período:

a) **Horário diurno:** das 06h às 20h;

b) **Horário noturno:** das 20h às 06h.<sup>18</sup>

Por fim, é importante destacar que o usuário poderá solicitar a fixação de limites superiores àqueles constantes da tabela supra. Para isso, deverá seguir algum dos critérios abaixo:<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Estes horários podem ser modificados a pedido do usuário, passando a ser:  
Horário diurno: das 06h às 22h;  
Horário noturno: das 22h às 06h.

E essa modificação de horário leva um prazo de 24 a 48 horas após a solicitação do usuário.

<sup>19</sup> O pedido de usuário para aumentar os seus limites deve respeitar os prazos de 24h a 48 para as pessoas naturais e de 24h a 2 dias úteis para usuário pessoa jurídica.

I - do cadastramento prévio da conta transacional do recebedor;

II - de o Pix ser um Pix Agendado;

III - de o Pix ser um Pix Cobrança para pagamento com vencimento, caso a transação tenha sido agendada para uma data futura;

IV - do canal de atendimento utilizado pelo usuário pagador;

V - de a conta do usuário recebedor ser da mesma titularidade da conta do usuário pagador;

VI - do período em que a transação é iniciada;

VII - da forma de autenticação do usuário pagador; ou

VIII - de qualquer outro critério definido pelo participante, desde que esteja em conformidade com sua política de gestão de risco.

No que diz respeito ao PIX SAQUE e ao PIX TROCO os limites seguem critérios distintos, sendo eles:

Período	Limite
Diurno	R\$ 500,00
Noturno	R\$ 100,00

Com a edição da Instrução Normativa BCB nº 331 de 1/12/2022, a temática de limites passou a ser a seguinte para

as transações realizadas a conta de 2 de janeiro de 2023, data de início da vigência da maior parte desta normativa.<sup>20</sup>

No entanto, as normas da Instrução Normativa BCB 196/21, quanto ao conceito de horário noturno/diurno do PIX e no que diz respeito à possibilidade de flexibilização deste horário (art. 1º, §§2º a 6º), foram repetidas na atual normativa.

No tocante aos limites de valores, a nova normativa deixou de padronizar limites por transação, tendo apenas fixado apenas limites por período (diurno ou noturno), quais sejam:

Período	Agente envolvidos	Parâmetro 1	Parâmetro 2
Diurno	Recebedor PF	Limite diário p/ TED	Limite entre contra do mesmo banco
Noturno	Recebedor PF	R\$ 1.000,00 <sup>21</sup>	
Diurno/noturno	Recebedor PJ	Limite diário p/ TED	

---

<sup>20</sup> A Instrução Normativa 331/22 fixa também outra data de início de vigência, mas apenas no que diz respeito ao seu art. 3º, o qual não tem relevância para o objeto de nosso livro.

<sup>21</sup> Este limite não foi fixado expressamente pela Instrução Normativa 331/2022. Ele deriva da aplicação do art. 2º, I, da Resolução BCB nº 142, de 23 de setembro de 2021.

noturno	Recebedor PF diversa do pagador	R\$ 1.000,00	
---------	---------------------------------	--------------	--

Esses limites poderão ser aumentados, a pedido do usuário e a depender da aceitação do participante pagador, sendo que o tempo de implementação é de 24 a 48 horas a contar da solicitação.

No que diz respeito ao PIX SAQUE e ao PIX TROCO os limites são:

Período	Limite por transação	Limite por período
Diurno	R\$ 3.000,00	< R\$ 3.000,00 e > R\$ 1.000,00
Noturno	R\$ 1.000,00	R\$ 1.000,00

Cabe destacar que no pix agendado e no pix cobrança, o limite a ser considerado será aquele correspondente ao dia da liquidação da transferência, e não o dia em que ele foi agendado pelo usuário pagador.

O estudo desses limites é de suma importância para o delineamento da responsabilidade dos pagadores, porque é a partir deles é se afere o cumprimento, ou não, do dever de segurança daqueles na realização das transações no sistema pix, consoante será abordado nos capítulos a seguir.

## **6. DEVER DE SEGURANÇA DOS PARTICIPANTES DO PIX**

---

A promoção da segurança nas transações com o PIX é um dever de todos os participantes, conforme enuncia o inciso II do art. 32 da Resolução BCB nº 1/2020.

Como corolário disso, os participantes são os responsáveis pelas fraudes no âmbito do Pix, em especial quando decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos.<sup>22</sup>

Esses mecanismos de segurança, a partir da Resolução BCB nº 141, de 28 de setembro de 2021 (vigência em 16/11/21), passaram a ser definidos pelo próprio Banco Central do Brasil na Resolução BCB nº 1/2020 e nos manuais vinculados a esta normativa.

---

<sup>22</sup> A redação originária do inciso V do art. 32 dizia o seguinte: V - responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos. No entanto, este dispositivo foi revogado e sua nova redação passou a ser: 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.)

Dentro da sistemática de consumação de uma transação no PIX, o **participante pagador** tem o dever de fazer a verificação de segurança antes mesmo de consultar a existência de saldo na conta do usuário pagador, como se extrai do art. 36 da Resolução BCB nº 1/2020.<sup>23</sup>

Inclusive, há o dever expresso de rejeição do pagamento pelo **participante pagador** quando houver fundada suspeita de fraude (art. 38, II, Resolução BCB nº 1/2020).<sup>24</sup> E esse deve se estenda para o **participante iniciador** nas mesmas situações (art. 38-A, Resolução BCB nº 1/2020).

Um dos critérios de análise do participante pagador são os limites que pode fixar para mitigar riscos de fraude, os

---

<sup>23</sup> Art. 36. Uma transação no âmbito do Pix é considerada autorizada, para fins de iniciação, quando o participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, **após realizar as devidas verificações de segurança**, identifica a existência de saldo suficiente na conta transacional do usuário pagador e bloqueia o valor correspondente à transação para iniciar o processo de liquidação, caso a transação seja liquidada por meio do SPI. (grifou-se).

<sup>24</sup> Salienta-se que esse dever de rejeição do pagamento (do pagador ou recebedor) sempre existiu desde a primeira redação da Resolução BCB nº 1/2020. Isso significa que a omissão nesse dever de rejeição poderá caracterizar fato do serviço na forma do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Para fins do participante iniciador do pagamento, a norma foi prevista somente a partir de 30/08/2021, com a edição da Resolução BCB nº 118, de 22 de julho de 2021.

quais serão fixados com base nos limites estabelecidos para outros meios de pagamentos similares ao PIX<sup>25</sup>.

Os limites, como visto no capítulo anterior, foram os definidos na Instrução Normativa BCB nº 196/2021 (vigente até 01/01/2023) e depois pela Instrução Normativa BCB nº 331 de 1/12/2022.<sup>26</sup>

De forma geral, pode-se afirmar que ambas as normas elegeram a Transferência Eletrônica Disponível (TED) como o meio de pagamento que servirá de referência para a fixação de limites capazes de prevenir fraudes quando a transação envolver pessoas naturais como pagadora e recebedora.

Assim, o limite diário para a TED deverá ser sempre objeto de análise da responsabilidade dos participantes em casos de fraude com o uso do PIX.

---

<sup>25</sup> Art. 37, Resolução BCB nº 1/2020.

<sup>26</sup> Utiliza-se aqui apenas essas normas como parâmetros de definição de limites, porque para fins de advocacia em fraude pix a possibilidade de responsabilização dos participantes pagadores e recebedores surge com a criação do bloqueio cautelar e do mecanismo especial de devolução, que entraram em vigor apenas 16/11/2021, como explicado nos capítulos pertinentes à segurança no pix e do MED. Para saber quais são as normas anteriores, vide o capítulo PIX: origem, conceitos e base normativa.



Do lado do **participante recebedor** também existe o dever de rejeição do pagamento nos casos de fundada suspeita de fraude (art. 39, I, Resolução BCB nº 1/2020). Não sendo feito a rejeição, remanesce a obrigação de realizar o chamado bloqueio cautelar<sup>27</sup> nessas situações de fraude (art. 39-B da mesma resolução).

E para realizar a avaliação de fraude, os elementos a serem considerados pelos participantes são (art. 39-B, §1º):

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.)

---

<sup>27</sup> Passou a existir no sistema PIX apenas com a edição da Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, que passou a produzir efeitos a partir de 16/11/2021. Portanto, não é possível falar que os participantes devem responder por falha no bloqueio cautelar antes dessa data.

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.)

O bloqueio será imediatamente comunicado ao usuário recebedor e deverá perdurar por no máximo 72 horas, período durante o qual é realizada a análise de fraude. A medida somente poderá ser realizada em contas de pessoas naturais, não se incluindo aqui os empresários individuais (art. 39-B, §7º).

Se a conclusão for de fraude, os valores serão devolvidos ao lesado (usuário pagador) por meio do procedimento do mecanismo especial de devolução. Por sua vez, o usuário recebedor poderá, enquanto perdurar o bloqueio cautelar, solicitar a devolução do PIX.

Destaca-se que o próprio Banco Central do Brasil anuncia que:

O Pix conta com "**motores antifraude**" operados pelas instituições que ofertam o serviço, que permitem

identificar transações atípicas, fora de perfil do usuário, bloqueando para análise as transações suspeitas por até 30 minutos, durante o dia, ou 60 min a noite e rejeitando aquelas que não se confirmarem uma transação segura.

As instituições poderão estabelecer limites máximos de valores para as transações com base no perfil de cada cliente, período, titularidade da conta, canal de atendimento e forma de autenticação do usuário. Tais limites se ancoram nos limites estabelecidos para outros instrumentos de pagamento, como TED e cartão de débito.<sup>28</sup>

É partir desse cenário que se pode falar em responsabilidade das instituições financeiras e instituições de pagamento quando houver situações de fraude, como melhor será abordado no tópico da responsabilidade.

Até aqui se estudou o dever de atuação de ofício dos participantes do PIX para a promoção da segurança do sistema e de seus usuários. No entanto, a atuação dos participantes no combate às fraudes vai além.

---

<sup>28</sup>

Disponível

em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidade/financeira/perguntas/respostas/pix>.  
Acesso em 20/03/22.

## **7. DO MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED)**

A Resolução BCB nº 1/2020, com a alteração que sofreu pela Resolução BCB nº 103, de 8/6/2021 (vigente a partir de 16/11/2021), criou o MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO, que é assim definido:

é o conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinado a viabilizar a devolução de um Pix nos casos em que exista **fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude** e naqueles em que se verifique **falha operacional** no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação. (art. 41-B)

O **MED não poderá ser aberto** pelo usuário pagador quando estiver diante de um desacordo comercial e nem quando o usuário recebedor for um terceiro de boa-fé, mesmo que neste caso a transação tenha se originado de um ato fraudulento (art. 41-B, §1º). Ainda não será possível o uso do MED no PIX SAQUE e no PIX TROCO, mas aqui apenas no que diz respeito ao valor em pecúnia recebido.

É importante destacar aqui que a redação art. 41-C da Resolução BCB nº 1/2020 deixa a entender que o usuário

pagador deveria acionar apenas o participante recebedor para que seja devolvido (restituído) o seu dinheiro.

No entanto, a interpretação sistemática da norma leva à indubitosa exegese de que o **usuário pagador deverá pedir a deflagração do MED ao participante pagador**, como se extrai do art. 41-C, II c/c art. 78-I da Resolução BCB nº1/2020. Inclusive o Manual Operacional do DICT<sup>29</sup> fixa que o *“PSP do recebedor não pode abrir uma notificação de infração referente a transações que foram rejeitadas quando a fundada suspeita de fraude for contra o usuário pagador.”* O que ficaria a cargo exclusivo do participante recebedor é o ato em si de devolver o dinheiro.

O ato de devolução da importância ao usuário pagador somente irá ocorrer se o participante recebedor abrir e concluir o procedimento de notificação de infração, ou seja, se ele compreender que há fundada suspeita de fraude na transação.

---

29

Disponível

em:

[https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/X\\_ManualOperacionaldoDICT.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/X_ManualOperacionaldoDICT.pdf). Acesso em 07/01/2023, p. 67.

Nesses casos em que o usuário pagador faz a reclamação junto ao seu participante pagador, o **procedimento do MED** será o seguinte<sup>30</sup>:

**A.** a vítima de fraude (usuário pagador) solicita junto a instituição (pagadora) <sup>31</sup> em que mantém a chave PIX<sup>32</sup>;

obs.: Conforme o Manual de requisitos mínimos para a experiência do usuário que compõe a Resolução BCB nº 1/2020, os participantes pagadores deverão disponibilizar dentro do ambiente PIX um atalho para fazer essa solicitação.<sup>33</sup>

---

<sup>30</sup> A Resolução BCB nº1/2020 (v. art. 41-E) não estabelece a integralidade do procedimento e prazos de tramitação do mecanismo especial de devolução. Além dela, é importante o estudo do MANUAL DICT do PIX, que está disponível no site do Banco Central do Brasil.

<sup>31</sup> V. art. 78-I da Resolução BCB nº 1/2020.

<sup>32</sup> Consoante o Manual Operacional do DICT, o prazo máximo para abrir uma notificação de infração com pedido de devolução o prazo é de 80 dias corridos da transação. Veja-se: “No fluxo de notificação de infração para abertura de solicitação de devolução, o PSP do pagador deve abrir a notificação de infração no DICT imediatamente após a reclamação do usuário pagador (desde que a transação tenha sido realizada nos últimos oitenta dias corridos)”

Disponível em:  
[https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pi\\_x/X\\_ManualOperacionaldoDICT.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pi_x/X_ManualOperacionaldoDICT.pdf). Acesso em 07/01/2023, p. 69.

<sup>33</sup> Disponível em:  
[https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pi\\_x/IV\\_RequisitosMinimosparaExperienciadoUsuario.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pi_x/IV_RequisitosMinimosparaExperienciadoUsuario.pdf), Acesso em 08/01/23, p. 8

**B.** o participante pagador imediatamente faz a abertura de uma NOTIFICAÇÃO DE INFRAÇÃO e de DEVOLUÇÃO DOS VALORES no DICT, sendo depois remetida ao participante recebedor do pix (art. 41-D, I c/c art. 78-F, art. 78-G e art. 78-H). O prazo de ambos para análise da consistência da reclamação é de 7 dias, conforme manual DICT;<sup>34</sup>

**b.1.** A abertura de notificação implica o bloqueio imediato dos valores, sendo possível inclusive realizar bloqueios parciais até a satisfação do valor ou até que se passe o prazo de 90 dias contados da transação (art. 41-D, II e p. único, Resolução BCB nº 1/2020);

### **ATENÇÃO!!!**

A partir da edição da Resolução BCB nº 269, de 1º de dezembro de 2022, tem-se que os bloqueios parciais de valores na conta do usuário recebedor são um dever do participante recebedor, ou seja, deverá tentar bloquear quantias na conta do usuário recebedor até a satisfação total do crédito do usuário pagador, mas limitado a prazo de busca de 90 dias contados da transação. Mas isso se aplica apenas aos casos surgidos após a entrada em vigor da citada normativa: a partir de 1/01/23.

Essa exegese é possível em razão da mudança da forma verbal empregada no parágrafo único do art. 41-D da Resolução BCB nº 1/2020. Veja-se a diferença entre os textos:

TEXTO VIGENTE ATÉ 31/12/2022: Parágrafo único. É **permitida** a realização de múltiplos bloqueios parciais na conta transacional do usuário recebedor, até que se alcance o valor total da transação objeto da solicitação de devolução. (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB nº 103, de 8/6/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

TEXTO VIGENTE A PARTIR 1/1/2023: Parágrafo único. Em caso de devolução em valor inferior ao da transação original, o **participante deverá** realizar múltiplos bloqueios ou devoluções parciais a partir da conta transacional do usuário recebedor, *sempre que recursos sejam nela creditados*, **até que se alcance**: (Redação dada, a partir de 1º/1/2023, pela Resolução BCB nº 269, de 1º/12/2022.)

**D.** Concluída a análise e aceita a reclamação pelo participante recebedor, a infração é anotada no DICT com a marcação da chave pix utilizada para praticar a fraude;

**E.** Havendo o bloqueio de valores na conta do usuário recebedor, o participante pagador (cliente lesado) tem 72 horas para iniciar a solicitação de devolução;

**F.** Com a solicitação, o usuário lesado terá o seu dinheiro de volta na sua conta em até 24 horas;



**G.** Apesar da devolução do dinheiro, o recebedor do pix (chave pix de destino) poderá solicitar o cancelamento da devolução desses valores, no prazo de até 30 dias, contados da efetiva devolução ao usuário pagador (art. 41-G)

Um último ponto que é essencial analisar diz respeito ao prazo que o usuário pagador dispõe para fazer uso do MED.

Consoante o Manual Operacional do DICT, o prazo máximo para abrir uma notificação de infração com pedido de devolução é de 80 dias corridos da transação. Observe-se:

“No fluxo de notificação de infração para abertura de solicitação de devolução, o PSP do pagador deve abrir a notificação de infração no DICT imediatamente após a reclamação do usuário pagador (desde que a transação tenha sido realizada nos últimos oitenta dias corridos)” <sup>35</sup>

Por outro lado, a Resolução BCB nº 1/2020 fixa o prazo de até 90 dias para que sejam iniciadas todas as

---

<sup>35</sup>

Disponível

em:

[https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/X\\_ManualOperacionaldoDICT.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/X_ManualOperacionaldoDICT.pdf). Acesso em 07/01/2023, p. 69.

devoluções no âmbito do Pix, inclusive as constantes do Mecanismo Especial de Devolução. Veja-se como está disposto:

Art. 41-A. Todas as devoluções realizadas no âmbito do Pix, inclusive aquelas de que trata a Seção II deste Capítulo: (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB nº 103, de 8/6/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

[...]

II - deverão ser iniciadas em até 90 (noventa) dias contados da data em que houver sido realizada a transação original, exceto quando se tratar de um Pix com finalidade de saque ou da parcela de um Pix com finalidade de troco relativa à disponibilização de recursos em espécie. (Redação dada pela Resolução BCB nº 167, de 24/11/2021.)

Ambas as normas foram criadas dentro da mesma normativa (Resolução BCB nº 1/2020), de modo que não há que se falar em hierarquia entre elas.

A melhor solução exegética é extraída a partir da interpretação sistemática das normas para que harmonize os dois prazos fixados.

Desse modo, tem-se que **o prazo de 80 dias se refere à obrigação de o participante pagador abrir a notificação imediatamente em casos de fraudes.** Logo, se a

transação ocorreu a menos de 80 dias da transação, a notificação de infração deve ser aberta imediatamente pelo participante. Mas passados os 80 dias, não há mais a obrigação de abertura imediata de notificação.

Por sua vez, o prazo para **o usuário pagador fazer a sua reclamação (contestação da transação)** é de **90 dias** a contar da realização da transferência ou pagamento. Contudo, se a reclamação for realizada após o octogésimo dia não haverá a obrigação do banco fazer a notificação de infração imediatamente, mas sim no prazo de 7 dias que ele tem para fazer a aceitação da reclamação, consoante dispõe o manual operacional do DICT.

Superada essa parte teórica essencial, passa-se ao estudo dos tipos de fraude com o uso do PIX.

## 8. TIPOS DE FRAUDES COM O PIX

---

Como visto até aqui, o pagamento instantâneo tem sido amplamente utilizado devido as facilidades propiciadas pela ferramenta. Contudo, tem servido como janela para estelionatários praticarem uma série de crimes com os dados da vítima.

Por meio de técnicas que envolvem engenharia social ou ações “phishing” diariamente novos consumidores se tornam vítimas. Diversas são as táticas empregadas, seja se passando por outra pessoa, empresa e até instituição financeira. Porém, muitos golpes contam com a falta de conhecimento, sendo possível evitá-los com a adoção de algumas medidas e cuidados<sup>36</sup>.

Fato é que os golpes praticados nos canais eletrônicos se intensificaram com a chegada do PIX.

Neste tópico serão abordadas as principais formas praticadas pelos estelionatários e medidas a serem adotadas para evitar a fraude.

---

<sup>36</sup> Disponível em: <https://www.serasa.com.br/premium/blog/golpes-e-fraudes-com-pix/> Acesso em 08/01/2023

### **a) Subtração do aparelho celular:**

A partir do roubo ou furto do aparelho celular, o estelionatário consegue acessar o aplicativo do banco ou do e-commerce para realizar o Pix em nome da vítima.

Isso acontece porque geralmente os usuários deixam as senhas e logins salvos automaticamente nos aplicativos. E no momento do crime o aparelho pode estar desbloqueado por estar em uso ou porque o criminoso exige que a seja informada a senha ou feito o desbloqueio da tela inicial do aparelho.

Neste caso, para conseguir invadir a conta, o golpista utiliza-se dos mais variados subterfúgios<sup>37</sup>, seja através da engenharia social, solicitando a troca de senha já em posse do aparelho, normalmente via mensagem de texto sms.

Uma outra possibilidade consiste em uma falha da vítima, isto é, o fraudador realiza uma pesquisa no aparelho roubado, e por vezes localiza as senhas salvas em bloco de notas, e-mail ou em alguma conversa.

---

<sup>37</sup>

Disponível em:  
<https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequentes-respostas/alertadegolpes> Acesso em 08/01/2023

Portanto, é recomendável que nessas hipóteses a operadora seja imediatamente comunicada para bloquear o aparelho preventivamente. Do mesmo modo, existem aparelhos que já possuem mecanismos de segurança, bem como aplicativos que permitem a dupla verificação, para que além da senha seja informado um outro dado variável, como uma outra senha ou biometria facial. Por fim, é importante evitar deixar senhas salvas automaticamente, bem como armazenadas em mensagens e blocos de notas.

### **b) Fraude via Whatsapp**

A tática mais conhecida e explorada muito antes do surgimento do Pix envolve o aplicativo de troca instantânea de mensagem, o Whatsapp. O golpe tem sido aplicado de duas formas: via clonagem ou perfil falso.

A primeira modalidade consiste em realizar procedimentos para clonar o Whatsapp da vítima. Ao conseguir, transferem o número de celular da vítima e instalam o WhatsApp em outro aparelho e tem acesso à lista de contato.

A partir daí o golpista se comunica por meio das mensagens do aplicativo com amigos ou conhecidos e faz o pedido de transferência de valores por meio da chave Pix.

A outra forma de aplicar o golpe utilizando o Whatsapp consiste na criação de um perfil falso da vítima. Ao invés de clonar o aplicativo, o estelionatário se utiliza de um novo número, porém com foto e nome da vítima e, passa a informar aos contatos a suposta mudança do contato, seguida do pedido de dinheiro.

Em ambos os casos é importante frisar que caso receba uma mensagem solicitando dinheiro por transferência PIX<sup>38</sup>, busque entrar em contato imediatamente com a pessoa por outro canal, seja via ligação telefônica, chamada de vídeo ou presencialmente, para confirmar a veracidade do pedido, evitando assim que o golpe seja concluído.

Vale lembrar que para evitar que o Whatsapp seja clonado é recomendável habilitar, no próprio aplicativo, a opção de “Verificação em duas etapas”. Desta forma, qualquer tentativa de acesso desconhecido ou novo será comunicado.

---

<sup>38</sup> Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=4M5nwiHkql4> Acesso em 08/01/2023

Para isto basta acessar no aplicativo o item “Configurações”, selecionar em “Conta” e por fim selecionar a “Verificação em duas etapas”.

### **c) Código ou QR Code falso**

Do mesmo modo do comprovante falso e do boleto adulterado, no caso de pagamento PIX via código numérico ou de um QR Code, o consumidor precisa estar atento para não ser vítima de golpe.

Ao inserir o código no aplicativo do banco<sup>39</sup> ou ao ler o QR Code é imprescindível que antes de efetuar o pagamento se observe e confirme os dados do destinatário do dinheiro, para validar se o recebedor é a pessoa certa.

### **d) Pix errado**

A fraude ocorre quando o estelionatário assim como no exemplo anterior adultera um comprovante de

---

<sup>39</sup>

Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequentes-respostas/alertadegolpes> Acesso em 08/01/2023



transferência do Pix de uma instituição bancária, todavia neste caso não há compra e venda de produtos. O fraudador encaminha este comprovante a vítima por WhatsApp ou e-mail e ao questionar sobre o que se refere, é informada que houve erro ao realizar a operação e por um descuido foi transferido para a conta divergente.

Em seguida, o estelionatário se desculpa pelo transtorno e informa a chave PIX para que o valor seja reembolsado. Muitas vezes a vítima não confere as informações<sup>40</sup>, isto é, que a suposta quantia alegada pelo fraudador de fato foi compensado em sua conta e realiza o PIX no valor do comprovante, acreditando se tratar de fato real.

Uma variação desta técnica envolvendo a abordagem por desconhecidos no caso de PIX por agendamento. Neste caso o comprovante é verdadeiro e o fraudador informa que realizou a transação por um descuido para conta divergente. A vítima realiza o reembolso e neste momento o fraudador cancela o agendamento do PIX.

---

<sup>40</sup> Disponível em: <https://www.serasa.com.br/premium/blog/golpes-e-fraudes-com-pix/> Acesso em 08/01/2023

Para não ser vítima deste golpe, recomenda-se que sempre que estiver nesta situação, ou seja, com alegação de recebimento indevido na conta seguido por um pedido de reembolso, confira no saldo e extrato bancário se o valor realmente está em sua conta.

A plataforma que assiste o PIX permite a devolução de valores transferidos se efetivamente houve o erro na transação, cuja devolução ocorre por meio do próprio aplicativo do banco.

#### **e) Sites de compra e venda falsos**

O golpe utiliza técnicas de ações de “phishing”, que em suma consiste em espalhar mensagens em massa para uma grande lista de contatos, com intuito de que o consumidor “morda a isca”<sup>41</sup>. Para então redirecionar as vítimas para sites falsos, em que ocorrerá o roubo de informações sensíveis, em especial dados bancários.

---

<sup>41</sup> Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/golpistas-cruzam-chaves-vazadas-de-pix-com-outros-dados-para-aplicar-novas-fraudes/>  
Acesso em 08/01/2023

Geralmente os anúncios são atrativos e o layout assemelha-se ao da verdadeira empresa ou intermediadora. Assim, os produtos ou serviços anunciados nestes sites falsos costumam ter um valor muito atrativo para o pagamento no PIX.

A vítima acreditando se tratar de valor promocional pelo pagamento à vista, realiza o pagamento e após a confirmação da operação, o produto não é entregue e por vezes o anúncio é apagado do site.

Para evitar a fraude, recomenda-se que antes de finalizar a compra entre em contato com a empresa, bem como realize a compra apenas nos sites e aplicativos oficiais.

#### **f) Fraude nos canais de atendimento do consumidor**

A modalidade já era comum antes do PIX tendo algumas variações, isto é, os fraudadores utilizam SMS, ligação

ou mensagens em redes sociais, e-mails e aplicativos de mensagens se passando por instituições financeiras<sup>42</sup>.

O objetivo é obter da vítima as informações bancárias ou direcioná-la a acessar links falsos para que cadastre tais dados. Deste modo, o texto costuma ser estruturado, persuasivo, possuindo argumentos válidos e verdadeiros sobre as vantagens daquela oferta ou por exemplo cadastro de nova chave PIX.

Todavia a promessa não é real e o consumidor acaba informando dados sigilosos ao golpista. Assim, ao receber uma mensagem ou qualquer comunicação do banco<sup>43</sup>, o recomendado é que não passe ou cadastre nenhuma informação sem ser pelos canais oficiais, isto é, o aplicativo, site oficial ou presencialmente.

### **g) Atualização de cadastro**

---

<sup>42</sup> Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Bot-4HY7sGs> Acesso em 08/01/2023

<sup>43</sup> Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=iGksPRqsgrc> Acesso em 08/01/2023

Como nas hipóteses anteriores, o estelionatário, por meio de ligação, SMS, mensagem ou e-mail, entra em contato com a vítima alegando a necessidade de atualizar seus dados cadastrais e, para isso, enviam um link do site.

Sem desconfiar do golpe, pois possui uma relação com a empresa, adota os procedimentos solicitados e insere ou informa os dados solicitados, incluindo bancários. Assim, os fraudadores criam contas bancárias laranjas, ou realizam alterações no cadastro dos bancos, solicitando novas senhas e realizando transferências usando o PIX da vítima.

#### **h) Falha no sistema ou robô do PIX**

O chamado golpe do robô do PIX ou “falha no PIX” também ocorre por meio de mensagens em que os fraudadores informam que existe uma falha interna no sistema operacional que supostamente beneficiaria a vítima. Para aproveitar essa “oportunidade” bastaria realizar uma transferência via PIX para uma chave específica.

Ao indicar a chave o estelionatário promete que ocorrerá a devolução em dobro, ou até 10 vezes mais, incluindo retorno financeiro em criptomoedas. Todavia, não passa de

especulação, visto que o sistema não possui este tipo de lacuna. Assim, para não ser vítima deste golpe, recomenda-se que não acesse site, nem repasse informações sobre promoções que prometem dinheiro fácil mediante envio de PIX.

## 9. ROTEIRO DE ATUAÇÃO PRÁTICA

---

Nos casos em que o usuário pagador (consumidor) é vítima de uma fraude mediante o uso do PIX, é muito importante que o advogado seja muito detalhista no atendimento ao seu cliente.

Na reunião com o seu cliente, documente as informações abaixo para que sejam posteriormente utilizadas na análise de viabilidade da ação.

O primeiro passo é documentar informações pertinentes ao contexto da fraude e o comportamento do cliente com relação à segurança de sua conta bancária. Anote o seguinte:

- a) Dia:
- b) Hora:
- c) Como ocorreu a fraude:
- d) Quem efetivamente realizou o Pix (cliente ou criminoso):
- e) Outra pessoa tem acesso a senhas/cartão do banco:
- f) Perdeu o aparelho celular:
- g) Armazena a senha do banco em blocos de notas do celular ou salva no navegador do computador:

Além disso, registre informações sobre o padrão que o consumidor possui na utilização do PIX.

- a) Usa em horário noturno (a partir das 20h):
- b) Usa em final de semana:
- c) Valor médio do pix que realizou nos últimos 90 dias:
- d) Valor médio de TED que realizou nos últimos 90 dias:
- e) Frequência de uso do pix:

É muito importante que essas informações sejam materializadas em um documento que possa ser assinado por seu cliente.

Por vezes, alguns clientes faltam com a verdade. Com as informações documentadas e assinadas pelo cliente, o advogado terá provas de que não alterou a verdade dos fatos e que não agiu de má-fé. Logo, evitará maiores problemas em relação à Ordem dos Advogados do Brasil e também no Poder Judiciário quanto à imputação de litígio predatório. Fique sempre atento a isso.

Tomadas essas informações essenciais, deve ser seguido o passo a passo adiante descrito para se construir elementos probatórios capazes de responsabilizar as



instituições financeiras e de pagamento em casos de fraude com o PIX.

#### **A) Materializar as provas da fraude;**

No primeiro momento, é importante que se faça “print” ou captura da origem da fraude.

Para isso, recomenda-se sempre que o advogado ou advogada façam uma ata notarial ou utilize *sites*<sup>44</sup> de produção de provas digitais para materializar a prova de forma segura.

Essa medida é importante porque se houver a impugnação de autenticidade dos “prints” pela parte contrária, o ônus probatório recairá sobre o consumidor, à luz do que dispõe o art. 429, II, do CPC. E a mera captura de imagem não prova a autenticidade, como já decidiu o Superior Tribunal de Justiça.<sup>45</sup>

#### **B) Registro de ocorrência da fraude na Polícia Civil;**

---

<sup>44</sup> Um exemplo: <https://www.verifact.com.br/>

<sup>45</sup> AgRg no REsp n. 1.902.135/SP, relator Ministro Sebastião Reis Júnior, Sexta Turma, julgado em 15/3/2022, DJe de 21/3/2022.

O consumidor deverá registrar ocorrência policial, descrevendo detalhadamente a fraude ocorrida e, se possível, materializando as provas da fraude sofrida.

### **C) Reclamação**

O consumidor deverá formalizar uma contestação da transação junto ao seu banco/instituição de pagamento.

Essa reclamação deverá ser devidamente documentada para se provar a sua realização.

É de suma importância instruir a reclamação com as provas anteriores da fraude.

Preferencialmente, faça a reclamação por canais de comunicação do banco que sejam por escrito. Caso seja feita por telefone, é necessário anotar o número de protocolo, dia, e horário da reclamação.

Enfim, se a fraude ou falha no sistema ocorrer durante o horário de funcionamento do seu banco, vá presencialmente na sua agência e peça que gerente realize o mecanismo especial de devolução, exigindo dele o respectivo comprovante.

**Frisa-se: sempre documente sua solicitação.**

#### **D) Notificações extrajudiciais**

Passados 7 (sete) dias da data da reclamação, é de suma importância que o(a) advogado(a) faça duas notificações extrajudiciais (v. modelos constantes deste livro).

- i. Notificação para o participante pagador (banco do seu cliente);
- ii. Notificação para o participante recebedor (banco do estelionatário).

#### **E) Envio das notificações**

Com o objetivo de melhor preparar o caso para a possível ação judicial, inclusive para fins de reparação de danos extrapatrimoniais pelo desvio produtivo do consumidor, recomenda-se que as notificações sejam encaminhadas primeiro por meio da plataforma <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1673362930191>.

No caso de não haver resposta ou a resposta ser omissa, é importante classificar a resposta do fornecedor como negativa e partir para o segundo plano, que é repetir o envio

das notificações pelo sistema de reclamações do Banco Central do Brasil<sup>46</sup>.

Em ambos os sistemas, o consumidor deverá ter cadastro no gov.br e a reclamação deverá ser formulada diretamente em nome do consumidor, e não em nome do advogado.

No BACEN, o prazo de resposta é de 10 dias úteis.

Em muitos casos tem havido a devolução do dinheiro do consumidor de forma extrajudicial, seja com o MED ou com a notificação aqui tratada. Todavia, caso não tenha restituição dos valores ao consumidor, deve ser analisada a viabilidade da ação judicial.

## **F) Ação judicial**

A ação judicial de reparação de danos em favor do consumidor poderá ser manejada em face do participante pagador, do recebedor ou de ambos em litisconsórcio passivo.

A viabilidade de ação nesses casos de fraude PIX é curial a materialização do caráter atípico da transação. Por isso é que, a partir do estudo das normativas regentes é que

---

<sup>46</sup> [https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar\\_reclamacao](https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao).

criamos quadros de análise da responsabilidade de cada participante do PIX.

Com relação à responsabilidade do participante pagador (banco do cliente lesado), recomenda-se analisar a conduta a partir de dois primas. O primeiro é diante do dever de agir de ofício (realizar o chamado bloqueio cautelar).

**QUADRO DE VIABILIDADE DE AÇÃO (BANCO DO PAGADOR)**  
**- omissão no dever de bloqueio cautelar -**

INDICADOR	SIM	NÃO
Transação em dia não útil		
Transação no horário das 20h às 06h		
Transação em valor superior ao padrão do consumidor		
Transações sequenciadas e curto espaço de tempo		
Existem notificações de infração da chave pix do recebedor		
A conta de destino do pix foi aberta há pouco tempo		

Destaca-se que a caracterização de uma transação atípica não depende de uma resposta “sim” para todas os itens anteriores. Em alguns casos, uma vez resposta positiva já seria suficiente, como no caso de a chave pix ter várias notificações de infração ou a transação ser em valor muito superior ao valor médio realizado pelo consumidor nos últimos 90 (noventa) dias.

Outro prisma de análise da responsabilidade é quanto à omissão ou falha de aplicação do Mecanismo Especial de Devolução, que deve ser analisada conforme o quadro adiante.

**QUADRO DE VIABILIDADE DE AÇÃO (BANCO DO PAGADOR)**  
**- omissão no dever de MED -**

INDICADOR	SIM	NÃO
Banco recebeu o pedido de MED		
Banco realizou a notificação de infração e solicitou a devolução		
Banco respondeu ao pedido de MED		
Banco demorou mais de 72h para realizar a notificação da infração		

Do mesmo modo, aqui não é preciso ter “sim” em todas as situações. É importante sempre analisar o impacto da omissão na consecução do resultado de bloqueio do dinheiro na conta do recebedor.

Ao lado da responsabilidade do participante pagador, há a possibilidade se caracterizar a responsabilidade solidária do participante recebedor à luz do Código de Defesa do Consumidor (art. 7º, parágrafo único, combinado com o art. 14).

O primeiro ponto de vista de apuração da responsabilidade do recebedor segue o mesmo padrão do participante pagador. Ou seja, deve ser analisado o quadro abaixo para se caracterizar a transação como atípica e a consequente comissão do recebedor na realização do bloqueio cautelar.

**QUADRO DE VIABILIDADE DE AÇÃO (BANCO DO RECEBEDOR)**  
**- omissão no dever de bloqueio cautelar -**

INDICADOR	SIM	NÃO
Transação em dia não útil		
Transação no horário das 20h às 06h		
Transação em valor superior ao padrão do consumidor		
Transações sequenciadas e curto espaço de tempo		
Existem notificações de infração da chave pix do recebedor		
A conta de destino do pix foi aberta há pouco tempo		

No entanto, o grande ponto de responsabilidade do participante recebedor está na omissão com relação ao Mecanismo Especial de Devolução. É partir dele que surgem a maioria das situações de fato do serviço. Veja-se o quadro abaixo:

**QUADRO DE VIABILIDADE DE AÇÃO (BANCO DO RECEBEDOR)**  
**- omissão no dever de MED -**

INDICADOR	SIM	NÃO
Banco recusou o pedido de MED		
Banco recusou o bloqueio cautelar		
Banco não respondeu ao pedido de MED		
Banco informou padrões de segurança na abertura da conta do recebedor		

Por fim, a responsabilidade do banco recebedor deve ser aquilatada no tocante aos critérios de segurança, integridade e autenticidade da abertura da conta e da chave pix pelo usuário recebedor, como bem delineado na tese constante da petição modelar III.

Com a conclusão de viabilidade de ação, a instrução da ação judicial deve ser feita com, pelo menos, os seguintes documentos:

- i) Documento pessoal da parte;
- ii) Comprovação da renda (casos de justiça gratuita);
- iii) Procuração;
- iv) Comprovante do pix realizado;
- v) Provas da reclamação apresentada ao banco pelo consumidor;



- vi) Notificações extrajudiciais enviadas;
- vii) Respostas dos participantes pagador e recebedor;
- viii) Boletim de ocorrência;
- ix) Extrato da conta bancária (corrente, poupança) onde a pessoa mantém a chave pix (últimos 90 dias);
- x) Provas da fraude;
- xi) Provas de eventuais prejuízos extrapatrimoniais sofridos.

## **10. RESPONSABILIDADE DOS BANCOS**

---

Consoante se pode observar do compêndio de jurisprudência apresentado neste livro no Apêndice 3, os Tribunais brasileiros ainda não firmaram posição unívoca sobre a responsabilidade das instituições financeiras e de pagamento quanto às fraudes ocorridas com o meio de pagamento PIX.

Na relação de direito do consumidor, há diversos julgados afirmando que incide nesses casos a excludente de responsabilidade prevista no §3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Primeiro, porque normalmente os consumidores é que são os exclusivos culpados pela consumação da fraude, uma vez que não conferem o nome do beneficiário da transação ou porque fornece seus dados bancários para aqueles.

Segundo, em razão de compreenderem que há culpa exclusiva do terceiro estelionatário, na medida em que este age de um modo que não é possível à instituição participante do PIX detectar a fraude.

Por essa razão é importante ter muita cautela e criatividade na análise das situações práticas para se construir teses jurídicas passíveis de romper esse comportamento negativista da jurisprudência.

A partir do estudo sobre a segurança e dever de agir das instituições participantes do PIX, em especial à luz das normativas editadas pelo Conselho Monetário Nacional (v. capítulos 6 e 7 deste livro), é possível visualizar a construção de teses nos seguintes cenários de responsabilidade.

**i. Participante pagador:**

- a. por negligência no dever prevenir fraudes, em especial pela omissão no dever de rejeitar os pagamentos em casos de fundada suspeita de fraude;
- b. por não promover o bloqueio cautelar de ofício quando houver fundada suspeita de fraude;
- c. Responsabilidade por negativa infundada ou demora na implementação do mecanismo especial de devolução.

- ii. Participante recebedor:
  - a. por não adotar padrões de segurança na abertura de contas e chaves pix por fraudadores; e,
  - b. pelos mesmo motivos do participante pagador anteriormente enumerados.

Como o objetivo deste livro é voltado à aplicação prática na advocacia bancária, as teses jurídicas capazes de responsabilizar os participantes pagador e recebedor do pix serão desenvolvidas em cada um dos modelos de petições iniciais aqui apresentadas no Apêndice 2.

## **APÊNDICE 1: MODELOS DE NOTIFICAÇÕES**

---

Na prática da advocacia em fraude pix é essencial que a ação seja devidamente preparada extrajudicialmente, porque o sucesso da demanda depende muito da contextualização da fraude e do caráter atípico da transação.

Assim, serão disponibilizados três modelos de notificações extrajudiciais para serem encaminhadas ao banco pagador e recebedor.

### **I-MODELO DE NOTIFICAÇÃO AO BANCO RECEBEDOR**

Esta primeira notificação modelar é direcionada ao participante recebedor do PIX e deve ser utilizada em todos os casos de fraude pix.

Cidade, dia de mês de 2022

À **Ouvidoria do Banco RECEBEDOR S/A**

Av. XXXXX –

Bairro

CEP xxxxx – Cidade/UF

**ASSUNTO: abertura de conta sem segurança**

FULANO DE TAL, brasileiro, estado civil, profissão, CPF nº XXX.XXX.XXX-XX, residente na rua XXX, Cidade – Estado, titular da conta corrente nº XXXX, vinculada à agência XXX do Banco XXXX, por intermédio de seu advogado CICLANO DE TAL, OAB/UF nº XXXXX, com escritório na RUA XXX, e-mail [XXXXXX@gmail.com](mailto:XXXXXX@gmail.com), telefone nº 00-0000.0000, vem **SOLICITAR** as seguintes informações sobre a abertura de conta bancária e chave pix seguintes.

No dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, foram realizadas transferências, via PIX, da conta do notificante para a chave PIX nº xxxxxxxx, vinculada à agência XXXX, conta XXX, de titularidade de XXXXXX, CPF xxxxx (v. Comprovantes em anexo).

Essas operações foram realizar a partir de uma fraude, a qual foi devidamente comunicada ao banco no qual o notificante tem a sua chave PIX(v. anexo).

Foi solicitada a realização do mecanismo especial de devolução, a fim de que as quantias indevidamente retiradas da conta notificante fossem lhe devolvidas, na forma do art. 41-B Resolução BCB 01/2020. Entretanto, até o presente momento não houve a devida resposta para a solicitação.

Considerando que é dever da instituição vinculada ao usuário receptor realizar a devolução do dinheiro, na

forma do art. 41-B da mencionada normativa, essa instituição financeira deverá informar ao notificante:

- a) Se houve a abertura do mecanismo especial de devolução e o pedido de devolução pelo banco XXXXX, relativamente às transações no pix abaixo:
  - i. Data: \_\_, valor R\$ \_\_\_\_ e horário \_\_\_\_;
  - ii. Data: \_\_, valor R\$ \_\_\_\_ e horário \_\_\_\_;
  - iii. Data: \_\_, valor R\$ \_\_\_\_ e horário \_\_\_\_;
- b) O motivo pelo qual não houve a devolução do dinheiro objeto das transações PIX realizadas acima para o notificante;
- c) Que observou todos os pressupostos de segurança, integridade e autenticidade para abrir a **conta bancária em nome do** \_\_\_\_\_ (conta nº XXXX, agência XXXX) e da chave pix \_\_\_\_\_, apresentando os respectivos comprovantes, consoante determina as normativas do Conselho Monetário Nacional (Resolução BCB nº 96/2021) e as de depósito (Resolução CMN nº 4.753/2019 e Instrução Normativa nº 02/2022), em especial esclarecendo:
  - i. Como realizou a identificação e qualidade do titular da conta;
  - ii. Como confirmou a autenticidade das informações prestadas no momento da abertura da conta;

- iii. Qual mecanismo de segurança foi empregado para aferir a integridade das informações.

Além disso, **esta notificação serve para SOLICITAR as seguintes informações**, que não poderão ser negadas por serem de domínio dessa instituição financeira<sup>47</sup> (art. 39-B, Resolução Bacen nº 01/2020):

I - relatório da quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional;

II – quando foi aberta a conta ou chave pix do usuário recebedor das transações aqui questionadas;

III – explique por que os motores antifraudes que devem ser implementados pelo banco não bloquearam as transações aqui contestadas, considerando o horário e o dia da realização da transação, o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e outros fatores de detecção de fraudes;

---

<sup>47</sup> Isso é um dever expresso dos participantes do PIX, como enuncia o Manual de Disputas no Pix vinculado à Resolução BCB nº 1/2020. Veja-se: “3.7. O participante, concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao usuário final, deve inserir no RDR os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao usuário final e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.” Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/XI\\_Manual\\_de\\_resolucao\\_de\\_disputa.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/XI_Manual_de_resolucao_de_disputa.pdf).



IV – Demonstre que efetivamente buscou realizar múltiplos bloqueios na conta do usuário recebedor durante o prazo de 90 (noventa) dias, como impõe o art. 41-D, parágrafo único, da Resolução BCB nº 1/20.

A resposta à presente deverá ser fornecida no **prazo de 10 (DEZ) dias úteis**, a contar do recebimento.<sup>48</sup>

Para evitar qualquer tipo de negativa de resposta com base no argumento do sigilo bancário, acosta-se à presente a cópia do documento pessoal do titular da conta, a cópia da procuração com poderes específicos e a cópia da carteira da OAB do subscritor da presente. Até porque o art. 1º, §2º da Resolução CMN 2835/01 assim autoriza essa solicitação.

Em caso não atendimento desta solicitação, serão adotadas providências junto ao Banco Central do Brasil, aos órgãos de proteção ao consumidor e, se for o caso, ao Poder Judiciário.

Atenciosamente,

ASSINATURA DO ADVOGADO

---

<sup>48</sup> Conforme item 3.6 do Manual de Resolução de Disputas do Pix. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/XI\\_Manual\\_de\\_resolucao\\_de\\_disputa.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/XI_Manual_de_resolucao_de_disputa.pdf).

## II- MODELO DE NOTIFICAÇÃO COM PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO

A segunda notificação modelar é direcionada ao **participante pagador** do PIX e deve ser utilizada em todos os casos de fraude pix em que o usuário pagador realmente realizou o PIX, porém em decorrência de alguma fraude.

Cidade, dia de mês de 2022

À **Ouvidoria do Banco xxxx S/A**

Av. \_\_\_\_ –

Bairro,

CEP xxxxxxx – Cidade/UF

**ASSUNTO: fraude na realização de pix**

FULANO DE TAL, brasileiro, estado civil, profissão,  
CPF nº XXX.XXX.XXX-XX, residente na rua XXX, Cidade – Estado,  
titular da conta corrente nº XXXX, vinculada à agência XXX do  
Banco XXXX, por intermédio de seu advogado CICLANO DE TAL,  
OAB/MS nº XXXXX, com escritório na RUA XXX, e-mail

XXXXXX@gmail.com, telefone nº 00-0000.0000, vem **apresentar** a seguinte proposta de solução consensual quanto às seguintes operações de pix originadas a partir da conta bancária acima informada.

No dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, o notificante foi vítima de um crime de estelionato, onde uma terceira pessoa ainda não identificada clonou o Instagram ou Whastapp da sua filha, vindo a encaminhar mensagens pedindo ajuda diante da situação de urgência pela qual passava no momento. Veja as capturas de telas abaixo:

--	--	--

Em consequência disso, o notificante acabou realizando uma transferência no valor foi de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), via PIX, da sua conta para a chave PIX nº xxxxxxxx, vinculada à agência XXXX, conta XXX, de titularidade de XXXXXX, CPF xxxxx. (v. Comprovante em anexo).

Menos de uma hora após essa transação, o notificante constatou a fraude e imediatamente acionou o SAC dessa instituição financeira para que a operação não fosse concluída ou houvesse o bloqueio, visando a restituição do

dinheiro (protocolo nº XXXX). Além disso, realizou o registro de ocorrência policial (v. Boletim anexo).

Ocorre que em contato com canal oficial de comunicação do banco foi informado que não seria possível fazer nada neste caso, pois a instituição financeira não teria qualquer culpa pela fraude praticada por terceiro e que se desejasse prosseguir deveria acionar este suposto estelionatário.

Essa conduta não é compatível com a Resolução BCB nº 01/2020, notadamente porque diante das situações de fraude há o dever legal dessa instituição promover o chamado MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (art. 41-B ss.).

Deste modo, o banco deveria ter no mínimo realizado a abertura do procedimento acima citado, com a notificação de infração e o consequente registro da ordem de bloqueio cautelar da quantia objeto da fraude. Mas nada disso foi feito.

O comportamento adotado configura negligência do preposto dessa notificada, ao impedir o exercício de direitos do consumidor, na medida em que eliminou qualquer chance de se alcançar o dinheiro transferido mediante a fraude.

Não bastasse isso, compreende-se que houve falha grave dessa notificada na promoção de segurança do consumidor, pois a transação realizada foi completamente atípica, mas mesmo assim as ferramentas antifraudes dessa instituição não realizaram de ofício a medida adequada, qual seja, o bloqueio cautelar.

Frisa-se que isso é um dever do provedor de conta transacional, do participante iniciador e do prestador de serviço de pagamento do usuário conforme preconizam o art. 38, I, art. 38-A e art. 39, I, Resolução BCB nº 1/2020.

Nesse sentido, à luz do que determina o Código de Defesa do Consumidor e a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, tem-se que ocorreu fato do serviço no caso presente, o que atrai a plena responsabilidade dessa notificada.

Assim, propõe-se a solução extrajudicial do litígio nos seguintes moldes:

- a) Restituição dos valores correspondentes às transações acima questionadas, com a devida atualização pelo índice da poupança desde a transferência indevida até a data do efetivo reembolso;
- b) O pagamento de honorários extrajudiciais ao procurador do notificante, no importe de 10% do valor das transações fraudulentas, em razão de sua necessária intervenção após o banco não ter resolvido a situação na primeira solicitação feita diretamente pelo consumidor.

Com ou sem acordo, **esta notificação serve para SOLICITAR as seguintes informações**, que não poderão ser negadas por serem de domínio dessa instituição financeira<sup>49</sup> (art. 39-B, Resolução Bacen nº 01/2020):

I - relatório da quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional;

II – quando foi aberta a conta ou chave pix do usuário recebedor das transações aqui questionadas;

III – explique por que os motores antifraudes que devem ser implementados pelo banco não bloquearam as transações aqui contestadas, considerando o horário e o dia da realização da transação, o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e outros fatores de detecção de fraudes;

IV – Demonstre que efetivamente buscou realizar múltiplos bloqueios na conta do usuário recebedor durante o prazo de 90

---

<sup>49</sup> Isso é um dever expresso dos participantes do PIX, como enuncia o Manual de Disputas no Pix vinculado à Resolução BCB nº 1/2020. Veja-se: “3.7. O participante, concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao usuário final, deve inserir no RDR os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao usuário final e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.” Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/XI\\_Manual\\_de\\_resolucao\\_de\\_disputa.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/XI_Manual_de_resolucao_de_disputa.pdf).

(noventa) dias, como impõe o art. 41-D, parágrafo único, da Resolução BCB nº 1/20.

A resposta à presente deverá ser fornecida no **prazo de 10 (DEZ) dias úteis**, a contar do recebimento.<sup>50</sup>

Para evitar qualquer tipo de negativa de resposta com base no argumento do sigilo bancário, acosta-se à presente a cópia do documento pessoal do titular da conta, a cópia da procuração com poderes específicos e a cópia da carteira da OAB do subscritor da presente. Até porque o art. 1º, §2º da Resolução CMN 2835/01 assim autoriza essa solicitação.

Em caso não atendimento desta solicitação, serão adotadas providências junto ao Banco Central do Brasil, aos órgãos de proteção ao consumidor e, se for o caso, ao Poder Judiciário.

Atenciosamente,

ASSINATURA DO ADVOGADO

---

<sup>50</sup> Conforme item 3.6 do Manual de Resolução de Disputas do Pix. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/XI\\_Manual\\_de\\_resolucao\\_de\\_disputa.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/XI_Manual_de_resolucao_de_disputa.pdf).

### III-MODELO DE NOTIFICAÇÃO SEM PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO (CLONAGEM)

A terceira notificação modelar é direcionada ao **participante pagador** do PIX e deve ser utilizada em todos os casos de fraude pix em que o usuário pagador não reconhece que realizou o PIX.

Cidade, dia de mês de 2022

À **Ouvidoria do Banco XXXX S/A**

Av. xxxxx –

Vila xxx

CEP xxx - Cidade/UF

**ASSUNTO: fraude na realização de PIX**

FULANO DE TAL, brasileiro, estado civil, profissão, CPF nº XXX.XXX.XXX-XX, residente na rua XXX, Cidade – Estado, titular da conta corrente nº XXXX, vinculada à agência XXX do Banco XXXX, por intermédio de seu advogado CICLANO DE TAL, OAB/MS nº XXXXX, com escritório na RUA XXX, e-mail



XXXXXX@gmail.com, telefone nº 00-0000.0000, vem **apresentar** a seguinte proposta de solução consensual quanto às seguintes operações de PIX originadas a partir da conta bancária acima informada.

No dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, foram realizadas transferências, via PIX, da conta do notificante para a chave PIX nº xxxxxxxx, vinculada à agência XXXX, conta XXX, de titularidade de XXXXXX, CPF xxxxx (v. Comprovantes em anexo).

Todas essas operações **não foram realizadas pelo NOTIFICANTE** como essa instituição financeira constatará a partir de sua auditoria interna quanto ao equipamento e local de origem das transações.

O NOTIFICANTE nunca compartilhou sua senha com terceiros, de modo que é indubitosa a situação de fraude no sistema PIX a partir de vulnerabilidades do sistema dessa instituição financeira.

Tendo em vista que o NOTIFICANTE não tem qualquer tipo de culpa pelas operações, não poderá sofrer esse prejuízo, porque isso certamente prejudicará o seu próprio sustento e de sua família. De outro lado, essa Instituição financeira tem o dever legal de promover a devida segurança ao consumidor na prestação de seus serviços bancários, à luz

do que determina o Código de Defesa do Consumidor e a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Assim, propõe-se a solução extrajudicial do litígio nos seguintes moldes:

- c) Restituição dos valores correspondentes às transações acima questionadas, com a devida atualização pelo índice da poupança desde a transferência indevida até a data do efetivo reembolso;
- d) O pagamento de honorários extrajudiciais ao procurador do notificante, no importe de 10% do valor das transações fraudulentas, em razão de sua necessária intervenção após o banco não ter resolvido a situação na primeira solicitação feita diretamente pelo consumidor.

Com ou sem acordo, **esta notificação serve para SOLICITAR as seguintes informações**, que não poderão ser negadas por serem de domínio dessa instituição financeira<sup>51</sup> (art. 39-B, Resolução Bacen nº 01/2020):

---

<sup>51</sup> Isso é um dever expresso dos participantes do PIX, como enuncia o Manual de Disputas no Pix vinculado à Resolução BCB nº 1/2020. Veja-se: “3.7. O participante, concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao usuário final, deve inserir no RDR os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao usuário final e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.” Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/XI\\_Manual\\_de\\_resolucao\\_de\\_disputa.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/XI_Manual_de_resolucao_de_disputa.pdf).

I - relatório da quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional;

II – quando foi aberta a conta ou chave pix do usuário recebedor das transações aqui questionadas;

III – explique por que os motores antifraudes que devem ser implementados pelo banco não bloquearam as transações aqui contestadas, considerando o horário e o dia da realização da transação, o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e outros fatores de detecção de fraudes;

IV – apresente o IP e os LOG's do sistema relativamente à transação aqui questionada, assim como das demais transações realizadas no mesmo dia;

V – Demonstre que efetivamente buscou realizar múltiplos bloqueios na conta do usuário recebedor durante o prazo de 90 (noventa) dias, como impõe o art. 41-D, parágrafo único, da Resolução BCB nº 1/20.

A resposta à presente deverá ser fornecida no **prazo de 10 (DEZ) dias úteis**, a contar do recebimento.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Conforme item 3.6 do Manual de Resolução de Disputas do Pix. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/XI\\_Manual\\_de\\_resolucao\\_de\\_disputa.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/XI_Manual_de_resolucao_de_disputa.pdf).

Para evitar qualquer tipo de negativa de resposta com base no argumento do sigilo bancário, acosta-se à presente a cópia do documento pessoal do titular da conta, a cópia da procuração com poderes específicos e a cópia da carteira da OAB do subscritor da presente. Até porque o art. 1º, §2º da Resolução CMN 2835/01 assim autoriza essa solicitação.

Em caso não atendimento desta solicitação, serão adotadas providências junto ao Banco Central do Brasil, aos órgãos de proteção ao consumidor e, se for o caso, ao Poder Judiciário.

Atenciosamente,

ASSINATURA DO ADVOGADO

## **11. APÊNDICE 2: MODELOS DE PETIÇÕES**

---

A pretensão aqui não é esgotar todos os modelos possíveis de petições para os casos de fraude PIX. Até porque seria impossível diante das variáveis de cada caso concreto.

O objetivo é fomentar o estudo e debate sobre teses capazes de responsabilizar as instituições financeiras e de pagamento em razão de seus atos de omissão quanto ao dever de segurança.

O contexto dos três modelos de petição apresentados neste livro são:

**Petição I:** aplicável para situações em que o PIX foi realizado sem a participação do consumidor (hackeamento de conta). A responsabilidade aqui tratada foi apenas a do banco do consumidor (banco pagador), porém haverá situações nas quais será possível incluir o banco recebedor quando ele for negligente, como bem trabalhado no modelo de petição III;

**Petição II:** destinada às transações com o PIX realizado pelo próprio autor da ação, porém em decorrência de uma fraude (exemplo: golpe do Olx, falso sequestro, engenharia social em whatsapp ou rede social). A tese

construída busca trazer as possibilidades argumentativas acerca da responsabilidade do banco pagador. Todavia existirão inúmeras situações nas quais será possível incluir o banco recebedor quando ele for negligente, como bem trabalhado no modelo de petição III;

**Petição III:** a ser utilizada quando o Pix foi consumado pelo autor da ação ou por terceiros, porém dentro de um contexto de fraude/crime. Só que aqui a responsabilidade trabalhada é do banco recebedor quanto à sua omissão no dever de segurança do PIX e na abertura de conta.

**PETIÇÃO I – PIX REALIZADO POR CRIMINOSO**

Ao Juízo da \_\_\_\_\_ª Vara Xxxxxxx da Comarca de XXXXXXXX – MS:

**JUÍZO 100% DIGITAL**  
**PRIORIDADE DE TRAMITAÇÃO**

**NOME COMPLETO**, estado civil (solteiro, casado, viúvo, divorciado, separado judicialmente, convivente), profissão, CPF/MF nº XXX.XXX.XXX.-XX, RG nº XXXXX SSP/UF, com domicílio e residência na Rua XX, nº XXX, bairro XXX, Cidade-UF, CEP: XX.XXX-XXX, xxx@gmail.com, por seu Advogado<sup>53</sup>, que receberá as intimações no seu escritório situado na Rua XX, nº XXX, bairro XXX, Cidade-UF, CEP: XX.XXX-XXX, xxx@adv.com, vem perante esse Juízo propor, pelo procedimento comum (art. 318 e seguintes do CPC/2015),

---

<sup>53</sup> Conforme procuração anexa.

## **AÇÃO DE CONHECIMENTO**

com pedido de **reparação de danos**

em desfavor de **NOME DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, com sede na Rua XX, nº XXX, bairro XXX, Cidade-UF, CEP: XX.XXX-XXX, xxx@gmail.com, pelos fatos e fundamentos seguintes.

### **I – FUNDAMENTOS FÁTICOS**

---

A parte autora é consumidora dos serviços bancários da parte requerida por meio da conta corrente nº xxxx, agência XXXX. No dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, a parte demandante recebeu uma notificação via SMS de realização de uma transferência de R\$ X.000,00 (X mil reais) de sua conta retromencionada para a chave pix nº XXXX, vinculada à agência XXX, conta XXX, de titularidade de XXXXXXXXXXXXX (v. anexo 01).

Por desconhecer a referida operação, a parte demandante imediatamente ligou para o SAC da parte demandada (nº XXXXXXXXXXX) para contestar a operação, ocasião em que informou não ter realizado pix para a pessoa titular da chave descrita no parágrafo anterior, bem assim



pediu para que o dinheiro fosse bloqueado na conta destinatária até que fosse dirimida a questão da transação fraudulenta apresentada (protocolo nº XXXXX, data XXX)

Ato contínuo, a parte demandante registrou ocorrência policial sobre a fraude da qual fora vítima e encaminhou a cópia o boletim à instituição demandada (cf. documentos anexos). Entretanto, passados mais de 10 dias da solicitação a instituição demandada não apresentou resposta sobre a solicitação e muito menos restituiu o dinheiro da parte autora.

Diante disso, a parte demandante procurou o signatário desta inicial para reaver os seus direitos.

Notificou-se a parte demandada para que esta esclarecesse melhor a situação, com a demonstração de como a transação foi realizada (terminal ou aparelho a partir do qual foi realizada), do motivo pelo qual não foi realizado o bloqueio da quantia quando a parte consumidora comunicou a situação de fraude ou por ser a transação atípica na conta da parte autora. Ainda, pediu-se a restituição dos valores transferidos indevidamente.

A parte demandada, mesmo com a concessão de prazo, não respondeu à indagação que lhe fora dirigida formalmente.

Assim, necessária é a intervenção do Estado-Juiz para restabelecer o direito da parte autora.

## **II – FUNDAMENTOS JURÍDICOS DA DEMANDA**

---

### **II.1 DA RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR PELA SEGURANÇA DO CONSUMIDOR NAS TRANSAÇÕES COM O PIX**

A relação jurídica sujeita ao Código de Defesa do Consumidor, como no caso em estudo, deve sempre primar pela segurança do consumidor, pois este é um objetivo da Política Nacional da Relação de Consumo (art. 4º, CDC), é um direito básico dos consumidores (art.6º, I, CDC) e, sem dúvidas, um dever do fornecedor de produtos e serviços (art. 12, §1º e 14, §1º do CDC).<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> “6. Já o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado, ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados

Do mesmo modo, o Conselho Monetário Nacional fixa que as instituições financeiras deverão, na contratação de operações e na prestação de serviços deverão assegurar ao consumidor a integridade, a confiabilidade, a segurança e a legitimidade das operações e serviços (Resolução CMN Nº 3.694/2009).<sup>55</sup>

A inobservância desse direito/dever de segurança do consumidor impõe a responsabilidade objetiva do fornecedor, e no caso das Instituições financeiras a questão já está sedimentada no Superior Tribunal de Justiça, senão veja-se: **“ENUNCIADO 479 - STJ: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito**

---

individual ou coletivamente. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial”. Exceto extraído do voto vencedor proferido pela Ministra Nancy Andrighi, no julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022.

<sup>55</sup> Norma essa que foi posterior revogada pela Resolução CMN nº 4.949 de 30/9/2021, mas que manteve o dever para as instituições financeiras, conforme a seguir:

*Art. 4º As instituições de que trata o art. 1º, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar: [...]II - integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;*

**interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”**

Como dito no tópico I desta inicial, a parte demandante não realizou as transações PIX questionadas nesta demanda, assim como não forneceu a senha de sua conta bancária para que terceiros realizassem as operações.

O que houve no caso foi uma verdadeira falha de segurança no sistema da parte demandada, a qual possibilitou que terceiros realizassem as operações em nome da parte demandante sem a sua autorização, expressa ou tácita.

Essa situação é um verdadeiro fato de serviço, nos moldes do art. 14, *caput* e §1º do CDC. Inclusive o Tribunal de Justiça de São Paulo firmou o entendimento sumular:

Enunciado 14: "Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ."

Destaca-se que **não há se falar em ônus do consumidor em produzir provas negativas** de que não realizou

a transação, porque aqui incide a inversão legal do ônus probatório, no sentido de que o fornecedor somente poderá ter sua responsabilidade excluída quando demonstrar alguma das situações do §3º do art. 14 do CDC.

Sobre esse ônus probatório em caso idêntico ao presente, cristalino é o seguinte julgado do TJSP:

**[...]Banco réu que não logrou demonstrar a legitimidade do lançamento questionado, ônus que lhe incumbia, nos termos dos arts. 373, II, do atual CPC e 6º, VIII, do CDC. Responsabilidade do banco réu caracterizada. Pretensa exclusão da responsabilidade em razão de suposto fato de terceiro que encontra óbice nos termos da Súmula nº 479 do STJ. Mantidos o Decreto de inexigibilidade da transação e a restituição do valor debitado em conta corrente da autora em virtude da malfadada transação. Responsabilidade civil. Dano moral. Débito fraudulento ocorrido na conta corrente de titularidade da autora que, por si só, não configura dano moral puro. Inicial e razões recursais que não revelaram desdobramento que representasse abalo ao crédito, à imagem ou à honra da autora. Danos morais não admitidos. Rejeição do pedido indenizatório por danos morais. Sentença de procedência parcial da ação que deve persistir. Apelos da autora e do banco réu desprovidos. (TJSP; AC 1004688-23.2021.8.26.0011; Ac. 16312167; São Paulo; Vigésima Terceira Câmara de Direito Privado; Rel. Des. José Marcos Marrone; Julg. 07/12/2022; DJESP 15/12/2022; Pág. 2486)**

Como será demonstrado nos tópicos seguintes, a responsabilidade da parte demanda deriva de sua omissão na implementação dos mecanismos legais de segurança dos usuários do PIX, o que acabou por lesar a parte demandante.

## **II.2 DEVER DE SEGURANÇA E DE REJEIÇÃO DOS PAGAMENTOS CASOS DE FRAUDES:**

Em se tratando de transações bancárias via PIX, o Banco Central do Brasil fixou na Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, um dever expresso de as instituições financeiras promoverem medidas de segurança para se evitar a prática de fraudes e outros crimes neste meio de pagamento.

Explica-se.

A autorização de transação no sistema PIX somente deve ser dada pela instituição financeira depois que ela, entre outras providências, *“realizar as devidas verificações de segurança”* (art. 32, II c/c art. 36, Res. BCB nº 1/2020) dentro do que o Banco Central do Brasil chama de motor antifraude<sup>56</sup>.

---

<sup>56</sup> O Pix conta com "**motores antifraude**" operados pelas instituições que ofertam o serviço, que permitem identificar transações atípicas, fora de perfil do usuário, bloqueando para análise as transações suspeitas por até 30

Para melhor verificar a situação de suspeita de fraude, a parte demandada pode ampliar o prazo de liquidação do pagamento via PIX (em regra: quarenta segundos) para 30 minutos ou 60 minutos, a depender do dia e horário da transação.<sup>57</sup> No entanto, isso não foi realizado no caso concreto.

E havendo fundada suspeita de fraude, incide sobre o participante do pix o **dever de rejeitar o pagamento** (art. 38,

---

minutos, durante o dia, ou 60 min a noite e rejeitando aquelas que não se confirmarem uma transação segura.

As instituições poderão estabelecer limites máximos de valores para as transações com base no perfil de cada cliente, período, titularidade da conta, canal de atendimento e forma de autenticação do usuário. Tais limites se ancoram nos limites estabelecidos para outros instrumentos de pagamento, como TED e cartão de débito. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/perguntaserespostaspix>. Acesso em 20/03/22.

<sup>57</sup> Idem, p. 9.

II<sup>58</sup>, art. 38-A<sup>59</sup> e art. 39, I<sup>60</sup>, Resolução BACEN nº 1/2020), ou seja, a operação não poderá ser concluída e o dinheiro não será liberado para o destinatário indicado na transação.

Não bastasse isso, as instituições financeiras têm o dever de realizar o chamado **bloqueio cautelar** dos valores quando vislumbrar fraude, o que deve ser feito a partir dos seguintes elementos fixados no art. 39-B da normativa do BACEN:

I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

---

<sup>58</sup> Art. 38. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante provedor de conta transacional do usuário pagador quando: (Redação dada, a partir de 2/8/2021, pela Resolução BCB nº 118, de 22/7/2021, produzindo efeitos, para fins da iniciação de um Pix por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento, a partir de 30/8/2021.)

II - houver fundada suspeita de fraude, inclusive nos casos em que estiver prestando serviço de iniciação de transação de pagamento;

<sup>59</sup> Art. 38-A. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante iniciador quando houver fundada suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 2/8/2021, pela Resolução BCB nº 118, de 22/7/2021, produzindo efeitos, para fins da iniciação de um Pix por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento, a partir de 30/8/2021.)

<sup>60</sup> 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; (Redação dada, a partir de 1º/2/2022, pela Resolução BCB nº 181, de 25/1/2022.)



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.)

No caso presente, **tem-se que a parte demandada agiu de modo completamente negligente com a situação**, porque não adotou nenhuma medida preventiva para evitar a fraude praticada em desfavor da parte autora.

A partir das diretrizes legais retromencionadas, é de se concluir que as demandadas tinham elementos suficientes para verificar que as transações direcionadas para a chave pix mencionada no tópico dos fatos decorreram de uma fraude, isto é, não foram realizadas pela parte demandante.

**A um**, a transação questionada foi realizada em dia não útil (sábado). **A dois**, a parte consumidora nunca realizou um pix ou outra transferência eletrônica com valores próximos aos que foram realizados no caso concreto. **A três**, a conta de destino do pix foi aberta faz pouquíssimo tempo.

Então, como a transação aqui questionada é verdadeiramente atípica para o perfil da parte demandante é de concluir que houve violação do dever de segurança por parte da demandada. Logo, deverá responder pelos prejuízos materiais que causou à parte demandante, qual seja, o valor de R\$ XXXX,XXX (POR EXTENSO).

### **II.3 DA OMISSÃO NA REALIZAÇÃO DO MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO**

Mesmo que não houvesse esse dever legal de **prevenir de ofício** as fraudes, compreende-se que houve grave omissão da parte demandada no seu dever legal 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).

Com a contestação da transação PIX objeto desta ação pela parte demandante (v. comprovante anexo), a parte demandada tinha o dever legal de fazer uma notificação de infração com pedido de devolução do dinheiro no Diretório de Identificadores de Contas Transacionais - DICT

Entretanto, as provas anexas demonstram que a parte demandada \_\_\_\_ .

A) se recusou a realizar o MED;

B) realizou a notificação de infração, mas não fez o pedido de devolução;

C) não solicitou a realização de múltiplos bloqueios na conta do recebedor.

Essa conduta da parte demandada impediu a parte demandante de reaver o seu dinheiro. E isso era plenamente possível a partir dos bloqueios que o banco recebedor poderia fazer, a pedido da parte demandada, dentro do procedimento do mecanismo especial de devolução (v. art. 41-D, parágrafo único, da Resolução BCB nº 1/2020).

Por conseguinte, deve ser aplicada a teoria da perda uma chance, que é amplamente aceita pelo Superior

Tribunal de Justiça<sup>61</sup>, porque era viável e provável o bloqueio de valores na conta do usuário recebedor se a parte demandada tivesse realizado adequadamente o MED.

Dessa forma, é indubitosa a responsabilidade da parte demandada, haja vista não ter respeitado o direito à segurança do consumidor no uso da sua conta bancária e do instrumento de pagamento PIX.

Portanto, deve ser responsabilizada pelo prejuízo material sofrido pela parte autora.

## **II. 4. DO DEVER DE REPARAR OS DANOS EXTRAPATRIMONIAIS**

A Lei 8.078/90 expressamente prevê como direito básico do consumidor a efetiva reparação dos patrimoniais e morais (art. 6º, VI), o qual é aferido a partir da análise dos

---

<sup>61</sup> REsp n. 1.877.375/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 8/3/2022, DJe de 15/3/2022; REsp n. 1.757.936/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 20/8/2019, DJe de 28/8/2019; REsp n. 1.844.668/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 14/9/2021, DJe de 3/11/2021.

requisitos seguintes: **a) conduta ilícita; b) resultado danoso; c) nexos de causalidade entre ambos.**

Como se trata de um fato na prestação do serviço, que acabou por transbordar do serviço para atingir o consumidor em sua moral, aplica-se o disposto no art. 14 do CDC.

O ilícito aqui consiste na **violação do dever de segurança** que relação bancária deve proporcionar aos seus clientes, como já bem especificado nos tópicos anteriores. A falta de segurança nos sistemas da parte demandada ensejou a privação, pela parte demandante, do acesso ao seu dinheiro que é empregado para sustento pessoal e da família (cf. Documentos anexos).

Com isso, a parte demandante não conseguiu honrar os seus compromissos mensais, vindo a cair em mora em diversos contratos, o que prejudicará sobremaneira a sua classificação perante o sistema de scoring, assim como seu grau de endividamento perante o sistema bancário (v. extrato do SCR).

Isso é uma clara violação dos atributos da personalidade da parte demandante, como o seu bom nome,

sua imagem e sua intimidade, na medida em que perante a sua família não conseguiu fazer frente às despesas domésticas (v. Anexos)

Por fim, o nexo é evidente, pois somente houve o prejuízo extrapatrimonial à autora diante da conduta da parte demandada de violar todo o sistema normativo legal e infralegal que fixa o dever de segurança na prestação dos serviços bancários.

De outro lado, também se aplica ao presente caso a responsabilidade por desvio produtivo do consumidor, como se passa a demonstrar.

Há, sem dúvida, um **grave problema na relação de consumo** (atraso injustificado na solução do defeito na prestação do serviço) do qual o fornecedor abusivamente se esquivava de resolver.

A parte demandante buscou solucionar a questão pela via extrajudicial, com mais de uma tentativa. No entanto, a demandada insistiu em continuar com a postura de negar a existência de fraude e se recusou a empregar as tecnologias existentes no sistema PIX para reaver o dinheiro da parte demandante. Muita energia e tempo foram despendidos para

alcançar a solução consensual do caso, o que não é compatível com boa-fé.

A parte Reclamada deixou de observar o seu dever de prevenção<sup>62</sup> de danos ao consumidor (art. 6º, VI, CDC), na medida em que não preveniu a fraude no seu sistema, como também não agiu para a solução do problema de consumo que lhe fora apresentando, mesmo sabendo que é um dever seu promover o bloqueio cautelar de transações fraudulentas no pix.

Consequentemente, o Demandante necessitou se desviar dos seus recursos produtivos<sup>63</sup> para buscar a solução do caso, quando isso deveria ser feito pela Demandada.

Ora, se o objetivo da Política Nacional da Relação de Consumo é justamente preservar a dignidade da pessoa humana e buscar a melhoria da sua qualidade de vida (art. 4º,

---

<sup>62</sup> É preciso que o fornecedor estabeleça mecanismos efetivos de prevenção de danos e seja sensível às peculiaridades do caso concreto. (BERGSTEIN, Laís. O tempo do consumidor e o menosprezo planejado. RT: São Paulo, 2019, P.12)

<sup>63</sup> “[...]o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia das suas atividades cotidianas, que geralmente são existenciais.[...]” DESSAUNE, Marcos. Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e a vida alterada. 2ª ed, 2017, p. 67-8

CDC), não pode ser tolerada a conduta do fornecedor de se omitir na solução dos problemas gerados na relação de consumo.

A par disso, é evidente o dano extrapatrimonial sofrido pela parte demandante, tanto pela privação indevida do acesso a seu dinheiro, quanta pela via sacra<sup>64</sup> que a parte Reclamante teve de enfrentar para tentar reaver seu dinheiro de volta.

Em caso análogo ao presente assim decidiu o TJRS:

90419410 - APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. SAQUES INDEVIDOS EM CONTA BANCÁRIA. FRAUDE EVIDENCIADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1. Em havendo elementos probatórios, nos autos, que indicam a utilização indevida da conta bancária de titularidade da parte autora para a realização de operações indevidas, via PIX, é cabível a restituição dos valores indevidamente debitados. Aplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ.

---

<sup>64</sup> [...]7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. 8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e **configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor**. [...] (REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019) g/n



**2. Indenização por danos morais igualmente cabível, haja vista os transtornos experimentados pela parte autora para a resolução administrativa do problema apresentado, bem como em virtude do impacto em suas finanças.** Indenização fixada em conformidade com o artigo 944 do CC/2002. 2. Ônus sucumbenciais redistribuídos. APELAÇÃO DO BANCO RÉU DESPROVIDA. RECURSO ADESIVO DA PARTE AUTORA PROVIDO. (TJRS; AC 5000574-51.2021.8.21.0127; São José do Ouro; Décima Segunda Câmara Cível; Rel. Des. Umberto Guaspari Sudbrack; Julg. 24/02/2022; DJERS 08/03/2022) g/n<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – CPF DE CHAVE PIX FRAUDADO – RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO PELA SEGURANÇA DOS SISTEMAS ELETRÔNICOS – SÚMULA 479/STJ – DANO MATERIAL INDENIZÁVEL CONFIGURADO – DANO MORAL INDENIZÁVEL CONFIGURADO - VALOR MANTIDO – RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. É cediço que a instituição bancária, ao disponibilizar seus serviços, deve atuar no sentido de fornecer a devida segurança dos sistemas eletrônicos, justamente para que se evitem ou minorem a ação deletéria de fraudadores. Na qualidade de prestador e fornecedor de serviços, deve responder toda vez que ato atrelado ao seu mister provoque danos a terceiros, conforme estabelece a Súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias." Diante da existência de ato ilícito, deve ser mantido o dever de indenização quanto aos danos materiais. A condenação em danos morais deve ser mantida, já que se mostra compatível com a situação descrita nos autos, e suficiente para impor a sanção necessária para que fatos como o verificado não ocorram, bem como para quantificar os danos morais sofridos pelo autor, sem que se constitua enriquecimento ilícito. Recurso conhecido e improvido. (TJMS. Apelação Cível n. 0813362-91.2021.8.12.0001, Campo Grande, 5ª Câmara Cível, Relator (a): Des. Luiz Antônio Cavassa de Almeida, j: 09/05/2022, p: 11/05/2022)

6500483183 - BANCÁRIOS. Ação de indenização por dano material e moral. Alegação de roubo de celular e consequente fraude praticada por terceiros, consistente em transferências, via Pix, de valores depositados na conta do autor. Improcedência. Operações realizadas em valor e horário fora

Dessa arte, é imperiosa a fixação do dever de indenizar da parte reclamada, a fim de prevenir e reprimir a conduta praticada.

Na linha defendida pelo Superior Tribunal de Justiça<sup>66</sup>, o valor da indenização deve seguir o critério bifásico de mensuração dos danos morais.

---

daquele do perfil do autor. Falha no dever de segurança da instituição financeira na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula nº 479 do STJ. Dano material comprovado. Restituição devida. Dano moral configurado. Indenização arbitrada (R\$ 10.000,00) que se mostra adequada ao caso concreto e atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Ação procedente. Sentença modificada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; AC 1005001-56.2021.8.26.0278; Ac. 15776062; Itaquaquecetuba; Trigésima Oitava Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Flávio Cunha da Silva; Julg. 21/06/2022; DJESP 27/06/2022; Pág. 2271)

<sup>66</sup> 84712627 - RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. **DANO MORAL. [...] QUANTUM INDENIZATÓRIO. CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO EQUITATIVO PELO JUIZ. MÉTODO BIFÁSICO. VALORIZAÇÃO DO INTERESSE JURÍDICO LESADO E CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.** 1. O **método bifásico**, como parâmetro para a aferição da indenização por danos morais, **atende às exigências de um arbitramento equitativo**, pois, além de minimizar eventuais arbitrariedades, evitando a adoção de critérios unicamente subjetivos pelo julgador, afasta a tarifação do dano, trazendo um ponto de equilíbrio pelo qual se consegue alcançar razoável correspondência entre o valor da indenização e o interesse jurídico lesado, bem como estabelecer montante que melhor corresponda às peculiaridades do caso. 2. **Na primeira fase**, o valor básico ou inicial da indenização é arbitrado tendo-se em conta o interesse jurídico lesado, em conformidade com os precedentes jurisprudenciais acerca da matéria (grupo de casos). 3. Na **segunda fase**, ajusta-se o valor às peculiaridades do caso com base nas suas circunstâncias (gravidade do fato em si, culpabilidade do agente, culpa concorrente da

Para a **primeira fase**, devem-se considerar o valor fixado para os casos análogos sobre indenização por danos em fraude pix.

Em situações idênticas à presente, o Tribunal de Justiça de \_\_\_\_\_ tem fixado o valor entre R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)<sup>67</sup> a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

---

vítima, condição econômica das partes), procedendo-se à fixação definitiva da indenização, por meio de arbitramento equitativo pelo juiz. [...] 5. Recurso Especial provido. (STJ; REsp 1.608.573; Proc. 2016/0046129-2; RJ; Rel. Min. Luis Felipe Salomão; Julg. 13/12/2018; DJE 19/12/2018; Pág. 14838) destacou-se; (vide também REsp 1.152.541/RS e Recurso Especial 1.473.393/SP)

<sup>67</sup> O fornecedor de produtos e serviços responde objetivamente pelos danos decorrentes da falha no serviço, consoante disposto no art. 14 do CDC. O banco responde pelos danos decorrentes de fraudes em operações bancárias praticadas por terceiros, não se admitindo a excludente de responsabilidade, porquanto se trata de fortuito interno, devendo a instituição financeira suportar os riscos do empreendimento (Súmula 479 do STJ). Considerando os transtornos gerados bem como as condições econômicas de ambas das partes, entendo que o valor fixado na sentença à título de danos morais deve ser minorado para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atenção ao princípio da proporcionalidade e razoabilidade. Tratando-se o caso em análise de responsabilidade extracontratual, incide o enunciado da Súmula 54 do STJ, com aplicação dos juros de mora a partir do evento danoso. No que tange ao percentual dos honorários advocatícios deve ser minorado, considerando que na hipótese trata-se de ação onde foi decretada a revelia, sem produção de qualquer prova, seja em audiência, pericial ou documental, bem como o processo tramitou por apenas aproximadamente 06 (seis) meses até a prolação da sentença. Assim, devem os honorários sucumbenciais, serem fixados no mínimo legal de 10% (dez por cento). Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJMS. Apelação Cível n. 0817683-72.2021.8.12.0001, Campo Grande, 5ª Câmara Cível, Relator (a): Des. Luiz Antônio Cavassa de Almeida, j: 02/05/2022, p: 06/05/2022)

Para a **segunda fase**, como brilhantemente assentou o Min. Paulo de Tarso Sanseverino <sup>68</sup>, é de se considerar que: a **dimensão do dano** deve ser vista como de média monta, no sentido a parte reclamante ficou privada de acessar dinheiro essencial para o seu sustento e de sua família, assim como pelo abalo profundo à sua imagem, à sua honra e pelo desrespeito ao tempo vital do ser humano; a **culpabilidade é grave**, haja vista que a Demandada agiu de má-fé ao não aceitar a solução extrajudicial do caso, principalmente porque tinha o dever legal de agir para prevenir e remediar a fraude praticada; não houve qualquer **culpa do consumidor** neste caso, ao revés, este buscou minimizar os problemas por meio da solução amigável, porém tudo foi em vão; enfim, a

---

<sup>68</sup> Assim, as principais circunstâncias a serem consideradas como elementos objetivos e subjetivos de concreção são:

- a) a gravidade do fato em si e suas consequências para a vítima (dimensão do dano);
- b) a intensidade do dolo ou o grau de culpa do agente (culpabilidade do agente);
- c) a eventual participação culposa do ofendido (culpa concorrente da vítima);
- d) a condição econômica do ofensor;
- e) as condições pessoais da vítima (posição política, social e econômica).

(Trecho extraído das fls. 12 de voto vencedor no julgamento do REsp 1.152.541; Proc. 2009/0157076-0; RS; Terceira Turma; Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino; Julg. 13/09/2011; DJE 21/09/2011)

**capacidade econômica** da parte reclamada é notória<sup>69</sup>, por se tratar de instituição financeira, enquanto a do reclamante é a de um cidadão de classe média<sup>70</sup>.

Com isso, **é razoável a fixação da indenização no caso presente em R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, com juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, e correção monetária pelo IGPM desde o arbitramento.

## **II. 5. DA NECESSÁRIA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:**

Como a relação jurídica entre os litigantes é nitidamente consumerista, deve ser concedida à parte demandante a facilitação de sua defesa, com a inversão do ônus probatório para o fornecedor-demandado, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90.

---

<sup>69</sup> JUNTAR NOTÍCIA DO LUCRO ANUAL DA INSTITUIÇÃO, SE POSSÍVEL. Ou pegar o capital social da empresa na receita federal.

<sup>70</sup> <https://exame.com/brasil/afinal-quem-e-classe-media-no-brasil/#:~:text=Dentro%20dessa%20faixa%2C%20a%20classe,retorno%20%C3%A0%20condi%C3%A7%C3%A3o%20de%20pobreza..> Acesso em 29/11/2020

A documentação na qual está lastreada esta inicial evidencia a **verossimilhança da alegação**, na medida em que evidencia que a quantia debitada na conta da parte demandante foi fruto de uma fraude de terceiros, assim como porque está cristalino que a parte demandada não respeitou o seu dever legal de prevenir e remediar as fraudes praticas no sistema do PIX.

Além disso, é certo que a **parte demandante é pessoa hipossuficiente**, tanto pelo prisma econômico (v. provas anexas) quanto pelo técnico.

Aqui incide sobre o Consumidor a plena dificuldade de produzir provas em seu favor, uma vez que constitui a atividade probatória impossível quando se envolve sobre fatos negativos. Não tem como a parte demandante apresentar provas materiais de que não realizou as transações.

De outro lado, a produção da prova é fácil ao fornecedor, mormente porque é ele que tem o dever de empregar todas as tecnologias disponíveis para impedir a realização de fraudes, assim como deve legalmente promover medidas para tentar reaver as quantias transferidas via pix por meio de fraude.

Deixar o ônus para o consumidor neste caso é tornar a prova impossível, o que não se compraz com o mandado constitucional de proteção do consumidor.

Assim, fica requerida a inversão do ônus da prova para a requerida, com a imposição deste ônus já na fase de saneamento do feito, por se tratar de uma regra de procedimento<sup>71</sup>.

### III – DA TUTELA DE URGÊNCIA

---

Independentemente da natureza da tutela provisória de urgência (antecipada ou cautelar), estabelece o novo Código de Processo Civil que seus requisitos gerais são: **a)** probabilidade do direito; e, **b)** perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.

Em sede de tutela antecipada (satisfativa), ainda há o acréscimo do requisito negativo, qual seja, ausência de risco de irreversibilidade da medida (§3º, art. 300, CPC).

---

<sup>71</sup> A inversão do ônus da prova não é regra estática de julgamento, mas norma dinâmica de procedimento/instrução (EREsp 422.778/SP, Rel. Ministro João Otávio de Noronha, Rel. p/ acórdão Ministra Maria Isabel Gallotti, Segunda Seção, DJe 21.6.2012). ... (REsp 1806813/SP, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/08/2019, DJe 10/09/2019)

Os elementos coligidos na inicial sumariamente demonstram a verossimilhança dos fatos deduzidos na exordial, assim como também trazem à tona plausibilidade jurídica dos pedidos formulados pelo(a) demandante. Ou seja, há evidências de que a parte demandada violou todo o sistema normativo que lhe impõe o dever de promover a segurança na prestação dos serviços bancários, em especial no pix.

Não somente isso, restou patenteado que a parte demandada imotivadamente impediu a realização do mecanismo especial de devolução de pix, que é um poderoso e eficiente meio de se remediar as fraudes praticadas, pois possibilita o bloqueio do valor diretamente na conta do recebedor da transação.

Inclusive, a alta probabilidade de o valor mutuado já ter sido quitado em caso de conversão do saque em empréstimo.

Então, o perigo de dano decorre da privação da parte autora do acesso ao seu dinheiro que possui nitidamente caráter alimentar, uma vez que visa pagar as despesas relativas ao seu mínimo existencial.



Por fim, tem-se como plenamente reversível a medida a ser concedida, haja vista que a parte demandante poderá ser compelida a restituir os valores à parte demandada.

Destaca-se que no caso da demandante, por ser hipossuficiente, deve ser dispensada a prestação de caução real ou fidejussória, conforme autoriza o §1º do já citado artigo 300 do Código de Ritos.

Dessa arte, merece ser concedida a tutela de urgência satisfativa (antecipada) no caso presente, para determinar que **a imediata restituição dos valores debitados em sua conta.**

#### **IV – REQUERIMENTOS E PEDIDOS**

---

Ante o exposto, requer-se sejam deferidos os seguintes requerimentos e pedidos:

a) seja implantado o **JUÍZO 100% DIGITAL** neste feito, na forma da Resolução CNJ nº 345/2020;

b) **a tramitação prioritária do feito**, na forma do art. 1.048, do Código de Processo Civil;

c)           a   **concessão da TUTELA DE URGÊNCIA**, liminarmente e sem a oitiva da parte adversa, para:

- i. determinar a imediata restituição dos valores debitados na conta da parte demandante, no valor total de R\$ XXXXX (por extenso);
- ii. seja fixada multa diária, no valor de R\$ 500,00, para a hipótese de descumprimento total, parcial ou cumprimento moroso, valendo-se, se for caso, de quaisquer uma das medidas específicas previstas no art. 297 do CPC, para assegurar a eficácia do provimento jurisdicional;

d)           em razão de a parte autora concordar com a solução amigável do litígio, a citação e intimação da parte demandada, por meio eletrônico (art. 246, CPC c/c art. 2º, parágrafo único, Resolução CNJ nº 345/2020), ou, caso a empresa não conste no banco de dados, por Correios, para comparecer à audiência de composição, sob pena de aplicação de multa (§8º do art. 334, CPC), bem assim para apresentar defesa no prazo legal, sob pena de revelia;

e)           a inversão do ônus da prova em favor da autora, transferindo-se para a requerida o ônus probatório integral sobre os fatos debatidos nesta demanda.

f) Seja deferida a produção de todos os meios de prova admitidos (legal ou moralmente), em especial a juntada de documentos, a inspeção judicial, o depoimento pessoal do demandado, oitiva de testemunhas (rol abaixo) e provas técnicas etc.

Ao fim, sejam julgados procedentes os pedidos para, tornando definitiva a tutela provisória, ou concedê-la ao final:

- g) **Condenar** a parte demandada a reparar o prejuízo material experimentado pela parte demandante, no importe de R\$ XXXX (POR EXTENSO), com juros de mora de 1% ao mês e correção monetária pelo IGPM, ambos a contar de cada débito indevido realizado na conta da parte demandante;
- h) **Condenar** a Demandada ao pagamento de indenização por danos morais e por desvio produtivo do consumidor, no valor de R\$ XXXX,XXX, com juros de mora de 1% ao mês desde a citação e correção monetária pelo IGPM desde o arbitramento;<sup>72</sup>

---

<sup>72</sup> [...]3. Tratando-se de indenização por danos morais decorrente de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem a partir da citação e a correção monetária desde a data do arbitramento do quantum indenizatório. Precedentes. 4. Embargos de declaração parcialmente acolhidos. (STJ; EDcl-AgInt-REsp 1.834.637; Proc. 2019/0256543-4; RS; Rel. Min. Moura Ribeiro; DJE 27/08/2020)

- i) **Condenar** a parte demandada ao pagamento das despesas processuais (art. 82, §2º, CPC) e honorários advocatícios (art. 85, CPC), estes no patamar de 20% do valor da condenação ou da causa, em favor do advogado do autor;

Dá-se à causa o valor de R\$ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ (por extenso), com fundamento no artigo 292, inciso V do CPC.

Pede deferimento.

CIDADE–UF, 12 de janeiro de 2023.

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Advogad@

**DOCUMENTOS QUE INSTRUEM A INICIAL:**

ANEXO 01 - documento pessoal;

ANEXO 02 - comprovação da hipossuficiência;

ANEXO 03 – extrato da conta corrente;

ANEXO 04 – notificações enviadas ao banco;

\_\_\_\_\_

ANEXO 05 – resposta do banco;

ANEXO 06 – scr e extrato do scoring;

ANEXO 07 – comprovante das contas atrasadas;

ANEXO 08 – comprovante do PIX;

ANEXO 09 – provas dos danos morais sofridos

**PETIÇÃO 02 – CASOS DE ENGENHARIA SOCIAL**

Ao Juízo da \_\_\_\_ª Vara Xxxxxxx da Comarca de XXXXXXXX – MS:

**JUÍZO 100% DIGITAL**  
**PRIORIDADE DE TRAMITAÇÃO**

**NOME COMPLETO**, estado civil (solteiro, casado, viúvo, divorciado, separado judicialmente, convivente), profissão, CPF/MF nº XXX.XXX.XXX.-XX, RG nº XXXXX SSP/UF, com domicílio e residência na Rua XX, nº XXX, bairro XXX, Cidade-UF, CEP: XX.XXX-XXX, xxx@gmail.com, por seu Advogado<sup>73</sup>, que receberá as intimações no seu escritório situado na Rua XX, nº XXX, bairro XXX, Cidade-UF, CEP: XX.XXX-XXX, xxx@adv.com, vem perante esse Juízo propor, pelo procedimento comum (art. 318 e seguintes do CPC/2015),

**AÇÃO DE CONHECIMENTO**

**com pedido de reparação de danos**

---

<sup>73</sup> Conforme procuração anexa.

em desfavor de **NOME DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, com sede na Rua XX, nº XXX, bairro XXX, Cidade-UF, CEP: XX.XXX-XXX, xxx@gmail.com, pelos fatos e fundamentos seguintes.

## **I – FUNDAMENTOS FÁTICOS**

---

No dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, a parte demandante recebeu mensagem no seu whatsapp (nº 67-xxxxxxx), oriundo de sua filha XXXX (telefone nº XXXXXXXX), onde esta relatava que estava em viagem e acabou perdendo sua carteira com todos os seus cartões do banco, de modo que não conseguia realizar qualquer tipo de saque.

Com isso, pediu-lhe urgentemente que fosse realizado pagamento de uma conta do hotel onde estava, mediante transferência pix para a chave nº XXXXX, senão ela não seria liberada para retornar. O valor da operação foi de R\$ X.000,00.(X mil reais)

Antes de realizar a operação, a parte autora tentou ligar para sua filha, porém a ligação não completava ou caía diretamente na caixa de mensagem.

Por ser saber que sua filha estava realmente viajando, a parte demandante acreditou na estória e realizou a transferência para a chave pix mencionada, a qual indicou que o titular seria JOSE DE TAL ME, agência XXX, conta XXX, banco YYYY.

Menos de duas horas após à realização do pix, a filha da demandante ligou para ela e esclareceu que seu whatsapp havia sido clonado e que as mensagens que tinham sido enviadas à parte demandante foram originadas por um estelionatário.

Com isso, imediatamente a parte demandante ligou para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) para comunicar a fraude e pedir o bloqueio do dinheiro. Entretanto, a atendente informou que não seria possível fazer nada, pois o dinheiro tinha sido transferido voluntariamente pela parte demandante (protocolo de atendimento nº xxxxx, realizado às XXhxx do dia \_\_/\_\_/\_\_).



Ato contínuo, a parte demandante registrou ocorrência policial sobre a fraude da qual fora vítima e encaminhou a cópia o boletim à instituição demandada (cf. documentos anexos). Entretanto, passados mais de 10 dias da solicitação a instituição demandada não apresentou resposta sobre a solicitação e muito menos restituiu o dinheiro da parte autora.

Diante disso, a parte demandante procurou o signatário desta inicial para reaver os seus direitos.

Notificou-se a parte demandada para que esta realizasse o mecanismo especial de devolução do pix, com o bloqueio dos valores na conta do estelionatário. Além disso, pediu-se outros esclarecimentos, tais como o motivo pelo qual não foi realizado o bloqueio da quantia quando a parte consumidora comunicou a situação de fraude ou por ser a transação atípica na conta da parte autora. Ainda, pediu-se a restituição dos valores transferidos indevidamente.

A parte demandada, mesmo com a concessão de prazo, não respondeu à indagação que lhe fora dirigida formalmente.

A situação foi de um verdadeiro absurdo, porque a transação ocorreu em pleno final de semana e o valor transferido é completamente superior ao padrão das operações realizadas pela parte demandante. Em suma, trata-se de verdadeira transação atípica, a qual deveria ser prontamente bloqueada pela parte demandada, porém esta se quedou inerte.

Assim, necessária é a intervenção do Estado-Juiz para restabelecer o direito da parte autora.

## **II – FUNDAMENTOS JURÍDICOS DA DEMANDA**

---

### **II.1 DA RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR PELA SEGURANÇA DO CONSUMIDOR NAS TRANSAÇÕES COM O PIX**

A relação jurídica sujeita ao Código de Defesa do Consumidor, como no caso em estudo, deve sempre primar pela segurança do consumidor, pois este é um objetivo da Política Nacional da Relação de Consumo (art. 4º, CDC), é um direito básico dos consumidores (art.6º, I, CDC) e, sem dúvidas,

um dever do fornecedor de produtos e serviços (art. 12, §1º e 14, §1º do CDC).<sup>74</sup>

Do mesmo modo, o Conselho Monetário Nacional fixa que as instituições financeiras deverão, na contratação de operações e na prestação de serviços deverão assegurar ao consumidor a integridade, a confiabilidade, a segurança e a legitimidade das operações e serviços (Resolução CMN Nº 3.694/2009).<sup>75</sup>

A inobservância desse direito/dever de segurança do consumidor impõe a responsabilidade objetiva do fornecedor, e no caso das Instituições financeiras a questão já está sedimentada no Superior Tribunal de Justiça, senão veja-

---

<sup>74</sup> “6. Já o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado, ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial”. Exceto extraído do voto vencedor proferido pela Ministra Nancy Andrighi, no julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022.

<sup>75</sup> Norma essa que foi posterior revogada pela Resolução CMN nº 4.949 de 30/9/2021, mas que manteve o dever para as instituições financeiras, conforme a seguir:

Art. 4º As instituições de que trata o art. 1º, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar: [...]II - integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;

se: “**ENUNCIADO 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.**”<sup>76</sup>

Em se tratando de transações bancárias via PIX, o Banco Central do Brasil fixou na Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020 um dever expresso de as instituições financeiras promoverem medidas de segurança para se evitar a prática de fraudes e outros crimes neste meio de pagamento.

Explica-se.

A autorização de transação no sistema PIX somente deve ser dada pela instituição financeira depois que ela, entre outras providências, *“realizar as devidas verificações de segurança”* (art. 32, II c/c art. 36, Res. BCB nº 1/2020) dentro do que o Banco Central do Brasil chama de motor antifraude<sup>77</sup>.

---

<sup>76</sup> Em igual sentido editou enunciado sumular o TJSP: Enunciado 14: "Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ."

<sup>77</sup> O Pix conta com "**motores antifraude**" operados pelas instituições que ofertam o serviço, que permitem identificar transações atípicas, fora de perfil

Para melhor verificar a situação de suspeita de fraude, a parte demandada pode ampliar o prazo de liquidação do pagamento via PIX (em regra: quarenta segundos) para 30 minutos ou 60 minutos, a depender do dia e horário da transação.<sup>78</sup> No entanto, isso não foi realizado no caso concreto.

E havendo fundada suspeita de fraude, incide sobre o participante do pix o **dever de rejeitar o pagamento** (art. 38,

---

do usuário, bloqueando para análise as transações suspeitas por até 30 minutos, durante o dia, ou 60 min a noite e rejeitando aquelas que não se confirmarem uma transação segura.

As instituições poderão estabelecer limites máximos de valores para as transações com base no perfil de cada cliente, período, titularidade da conta, canal de atendimento e forma de autenticação do usuário. Tais limites se ancoram nos limites estabelecidos para outros instrumentos de pagamento, como TED e cartão de débito. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/perguntaserespostaspix>. Acesso em 20/03/22.

<sup>78</sup> Idem, p. 9.

II<sup>79</sup>, art. 38-A<sup>80</sup> e art. 39, I<sup>81</sup>, Resolução BACEN nº 1/2020), ou seja, a operação não poderá ser concluída e o dinheiro não será liberado para o destinatário indicado na transação.

Não bastasse isso, as instituições financeiras têm o dever de realizar o chamado **bloqueio cautelar** dos valores quando vislumbrar fraude, o que deve ser feito a partir dos seguintes elementos fixados no art. 39-B da normativa do BACEN:

I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

---

<sup>79</sup> Art. 38. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante provedor de conta transacional do usuário pagador quando: (Redação dada, a partir de 2/8/2021, pela Resolução BCB nº 118, de 22/7/2021, produzindo efeitos, para fins da iniciação de um Pix por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento, a partir de 30/8/2021.)

II - houver fundada suspeita de fraude, inclusive nos casos em que estiver prestando serviço de iniciação de transação de pagamento;

<sup>80</sup> Art. 38-A. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante iniciador quando houver fundada suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 2/8/2021, pela Resolução BCB nº 118, de 22/7/2021, produzindo efeitos, para fins da iniciação de um Pix por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento, a partir de 30/8/2021.)

<sup>81</sup> 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; (Redação dada, a partir de 1º/2/2022, pela Resolução BCB nº 181, de 25/1/2022.)

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.)

No caso presente, **tem-se que a parte demandada agiu de modo completamente negligente com a situação, porque não adotou nenhuma medida preventiva para evitar a fraude praticada em desfavor da parte autora.**

A partir das diretrizes legais retromencionadas, é de se concluir que a parte demandada tinha elementos suficientes para verificar que as transações direcionadas para a chave pix mencionada no tópico dos fatos eram fruto de uma fraude.

**A um**, a transação questionada foi realizada em dia não útil (domingo). **A dois**, a parte consumidora nunca realizou

um pix ou outra transferência eletrônica com valores próximos aos que foram realizados no caso concreto. A **três**, a conta de destino do pix foi aberta faz pouquíssimo tempo.

Então, como a transação aqui questionada é verdadeiramente atípica para o perfil da parte demandante é de concluir que houve violação do dever de segurança por parte da demandada. Logo, deverá responder pelos prejuízos materiais que causou à parte demandante, qual seja, o valor de R\$ XXXX,XXX (POR EXTENSO).

## **II.2 DA OMISSÃO NA REALIZAÇÃO DO MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO**

Mesmo que não houvesse esse dever legal de **prevenir de ofício** as fraudes, compreende-se que **houve grave omissão da parte demandada no seu dever legal 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).

Com a contestação da transação PIX objeto desta ação pela parte demandante (v. comprovante anexo), a parte demandada tinha o dever legal de fazer uma notificação de



infração com pedido de devolução do dinheiro no Diretório de Identificadores de Contas Transacionais - DICT

Entretanto, as provas anexas demonstram que a parte demandada \_\_\_\_ .

A) se recusou a realizar o MED;

B) realizou a notificação de infração, mas não fez o pedido de devolução;

C) não solicitou a realização de múltiplos bloqueios na conta do recebedor.

A parte demandada não só foi omissa neste dever como também não declinou qualquer justificativa para a sua não realização. Um absurdo!!!

Essa conduta da parte demandada impediu a parte demandante de reaver o seu dinheiro. E isso era plenamente possível a partir dos bloqueios que o banco recebedor poderia fazer, a pedido da parte demandada, dentro do procedimento do mecanismo especial de devolução (v. art. 41-D, parágrafo único, da Resolução BCB nº 1/2020).

Por conseguinte, deve ser aplicada a teoria da perda uma chance, que é amplamente aceita pelo Superior

Tribunal de Justiça<sup>82</sup>, porque era viável e provável o bloqueio de valores na conta do usuário recebedor se a parte demandada tivesse realizado adequadamente o MED.

Dessa forma, é indubitosa a responsabilidade da parte demandada, haja vista não ter respeitado o direito à segurança do consumidor no uso da sua conta bancária e do instrumento de pagamento PIX.

Portanto, deve ser responsabilizada pelo prejuízo material sofrido pela parte autora.

## **II. 3. DO DEVER DE REPARAR OS DANOS EXTRAPATRIMONIAIS**

A Lei 8.078/90 expressamente prevê como direito básico do consumidor a efetiva reparação dos patrimoniais e morais (art. 6º, VI), o qual é aferido a partir da análise dos

---

<sup>82</sup> REsp n. 1.877.375/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 8/3/2022, DJe de 15/3/2022; REsp n. 1.757.936/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 20/8/2019, DJe de 28/8/2019; REsp n. 1.844.668/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 14/9/2021, DJe de 3/11/2021.

requisitos seguintes: **a) conduta ilícita; b) resultado danoso; c) nexo de causalidade entre ambos.**

Como se trata de um fato na prestação do serviço, que acabou por transbordar do serviço para atingir o consumidor em seu plano existencial/extrapatrimonial, aplica-se o disposto no art. 14 do CDC.

O ilícito aqui consiste na violação do dever de segurança que relação bancária deve proporcionar aos seus clientes, como já bem especificado nos tópicos anteriores. Ainda, deriva da sua grave omissão no tocante ao seu dever colaboração (corolário da boa-fé) na busca da rápida e eficaz solução do problema que lhe fora apresentado, especialmente porque há norma que impõe o dever de agir nestes casos de fraudes no pix.

Desse modo, deve ser aplicado ao presente caso a responsabilidade por desvio produtivo do consumidor.

A parte demandante buscou solucionar a questão pela via extrajudicial, com mais de uma tentativa. No entanto, a demandada insistiu em continuar com a postura de não empregar as tecnologias existentes no sistema PIX para reaver o dinheiro da parte demandante. Muita energia e tempo foram

despendidos para alcançar a solução consensual do caso, o que não é compatível com boa-fé.

A parte Reclamada deixou de observar o seu dever de prevenção<sup>83</sup> de danos ao consumidor (art. 6º, VI, CDC), na medida em que não preveniu a fraude no seu sistema, como também não agiu para a solução do problema de consumo que lhe fora apresentando, mesmo sabendo que é um dever seu promover o bloqueio cautelar de transações fraudulentas no pix.

Consequentemente, o Demandante necessitou se desviar dos seus recursos produtivos<sup>84</sup> para buscar a solução do caso, quando isso deveria ser feito pela Demandada.

Ora, se o objetivo da Política Nacional da Relação de Consumo é justamente preservar a dignidade da pessoa humana e buscar a melhoria da sua qualidade de vida (art. 4º,

---

<sup>83</sup> É preciso que o fornecedor estabeleça mecanismos efetivos de prevenção de danos e seja sensível às peculiaridades do caso concreto. (BERGSTEIN, Laís. O tempo do consumidor e o menosprezo planejado. RT: São Paulo, 2019, P.12)

<sup>84</sup> “[...]o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia das suas atividades cotidianas, que geralmente são existenciais. [...]” DESSAUNE, Marcos. Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e a da vida alterada. 2ª ed, 2017, p. 67-8

CDC), não pode ser tolerada a conduta do fornecedor de se omitir na solução dos problemas gerados na relação de consumo.

A par disso, é evidente o dano extrapatrimonial sofrido pela parte demandante, tanto pela privação indevida do acesso a seu dinheiro, quanta pela via sacra<sup>85</sup> que a parte Reclamante teve de enfrentar para tentar reaver seu dinheiro de volta.

Em caso análogo ao presente assim decidiu o TJRS:

90419410 - APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. SAQUES INDEVIDOS EM CONTA BANCÁRIA. FRAUDE EVIDENCIADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1. Em havendo elementos probatórios, nos autos, que indicam a utilização indevida da conta bancária de titularidade da parte autora para a realização de operações indevidas, via PIX, é cabível a restituição dos valores indevidamente debitados. Aplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ.

---

<sup>85</sup> [...]7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. 8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e **configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.** [...] (REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019) g/n

**2. Indenização por danos morais igualmente cabível, haja vista os transtornos experimentados pela parte autora para a resolução administrativa do problema apresentado, bem como em virtude do impacto em suas finanças.** Indenização fixada em conformidade com o artigo 944 do CC/2002. 2. Ônus sucumbenciais redistribuídos. APELAÇÃO DO BANCO RÉU DESPROVIDA. RECURSO ADESIVO DA PARTE AUTORA PROVIDO. (TJRS; AC 5000574-51.2021.8.21.0127; São José do Ouro; Décima Segunda Câmara Cível; Rel. Des. Umberto Guaspari Sudbrack; Julg. 24/02/2022; DJERS 08/03/2022) g/n<sup>86</sup>

---

<sup>86</sup> APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – CPF DE CHAVE PIX FRAUDADO – RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO PELA SEGURANÇA DOS SISTEMAS ELETRÔNICOS – SÚMULA 479/STJ – DANO MATERIAL INDENIZÁVEL CONFIGURADO – DANO MORAL INDENIZÁVEL CONFIGURADO - VALOR MANTIDO – RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. É cediço que a instituição bancária, ao disponibilizar seus serviços, deve atuar no sentido de fornecer a devida segurança dos sistemas eletrônicos, justamente para que se evitem ou minorem a ação deletéria de fraudadores. Na qualidade de prestador e fornecedor de serviços, deve responder toda vez que ato atrelado ao seu mister provoque danos a terceiros, conforme estabelece a Súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias." Diante da existência de ato ilícito, deve ser mantido o dever de indenização quanto aos danos materiais. A condenação em danos morais deve ser mantida, já que se mostra compatível com a situação descrita nos autos, e suficiente para impor a sanção necessária para que fatos como o verificado não ocorram, bem como para quantificar os danos morais sofridos pelo autor, sem que se constitua enriquecimento ilícito. Recurso conhecido e improvido. (TJMS. Apelação Cível n. 0813362-91.2021.8.12.0001, Campo Grande, 5ª Câmara Cível, Relator (a): Des. Luiz Antônio Cavassa de Almeida, j: 09/05/2022, p: 11/05/2022)

Dessa arte, é imperiosa a fixação do dever de indenizar da parte reclamada, a fim de prevenir e reprimir a conduta praticada.

Na linha defendida pelo Superior Tribunal de Justiça<sup>87</sup>, o valor da indenização deve seguir o critério bifásico de mensuração dos danos morais.

---

<sup>87</sup> 84712627 - RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. [...] QUANTUM INDENIZATÓRIO. CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO EQUITATIVO PELO JUIZ. MÉTODO BIFÁSICO. VALORIZAÇÃO DO INTERESSE JURÍDICO LESADO E CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. 1. O **método bifásico**, como parâmetro para a aferição da indenização por danos morais, atende às exigências de um arbitramento equitativo, pois, além de minimizar eventuais arbitrariedades, evitando a adoção de critérios unicamente subjetivos pelo julgador, afasta a tarificação do dano, trazendo um ponto de equilíbrio pelo qual se consegue alcançar razoável correspondência entre o valor da indenização e o interesse jurídico lesado, bem como estabelecer montante que melhor corresponda às peculiaridades do caso. 2. **Na primeira fase**, o valor básico ou inicial da indenização é arbitrado tendo-se em conta o interesse jurídico lesado, em conformidade com os precedentes jurisprudenciais acerca da matéria (grupo de casos). 3. Na **segunda fase**, ajusta-se o valor às peculiaridades do caso com base nas suas circunstâncias (gravidade do fato em si, culpabilidade do agente, culpa concorrente da vítima, condição econômica das partes), procedendo-se à fixação definitiva da indenização, por meio de arbitramento equitativo pelo juiz. [...] 5. Recurso Especial provido. (STJ; REsp 1.608.573; Proc. 2016/0046129-2; RJ; Rel. Min. Luis Felipe Salomão; Julg. 13/12/2018; DJE 19/12/2018; Pág. 14838) destacou-se; (vide também REsp 1.152.541/RS e Recurso Especial 1.473.393/SP)

Para a **primeira fase**, devem-se considerar o valor fixado para os casos análogos sobre indenização por danos morais em decorrência de fraude pix.

Em situações idênticas à presente, o Tribunal de Justiça de \_\_\_\_\_ tem fixado o valor entre R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)<sup>88</sup> a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Para a **segunda fase**, como brilhantemente assentou o Min. Paulo de Tarso Sanseverino<sup>89</sup>, é de se

---

<sup>88</sup> O fornecedor de produtos e serviços responde objetivamente pelos danos decorrentes da falha no serviço, consoante disposto no art. 14 do CDC. O banco responde pelos danos decorrentes de fraudes em operações bancárias praticadas por terceiros, não se admitindo a excludente de responsabilidade, porquanto se trata de fortuito interno, devendo a instituição financeira suportar os riscos do empreendimento (Súmula 479 do STJ). Considerando os transtornos gerados bem como as condições econômicas de ambas as partes, entendo que o valor fixado na sentença à título de danos morais deve ser minorado para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atenção ao princípio da proporcionalidade e razoabilidade. Tratando-se o caso em análise de responsabilidade extracontratual, incide o enunciado da Súmula 54 do STJ, com aplicação dos juros de mora a partir do evento danoso. No que tange ao percentual dos honorários advocatícios deve ser minorado, considerando que na hipótese trata-se de ação onde foi decretada a revelia, sem produção de qualquer prova, seja em audiência, pericial ou documental, bem como o processo tramitou por apenas aproximadamente 06 (seis) meses até a prolação da sentença. Assim, devem os honorários sucumbenciais, serem fixados no mínimo legal de 10% (dez por cento). Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJMS. Apelação Cível n. 0817683-72.2021.8.12.0001, Campo Grande, 5ª Câmara Cível, Relator (a): Des. Luiz Antônio Cavassa de Almeida, j: 02/05/2022, p: 06/05/2022)

<sup>89</sup> Assim, as principais circunstâncias a serem consideradas como elementos objetivos e subjetivos de concreção são:



considerar que: a **dimensão do dano** deve ser vista como de média monta, no sentido a parte reclamante ficou privada de seu dinheiro até o presente momento e experimentou profundo desgaste ao seu tempo vital do ser humano; **culpabilidade é grave**, haja vista que a Demandada agiu de má-fé ao não aceitar a solução extrajudicial do caso, principalmente porque tinha o dever legal de agir para prevenir e remediar a fraude praticada; não houve qualquer **culpa do consumidor** neste caso, ao revés, este buscou minimizar os problemas por meio da solução amigável, porém tudo foi em vão; enfim, a **capacidade econômica** da parte reclamada é notória<sup>90</sup>, por se tratar de instituição financeira, enquanto a do reclamante é a de um cidadão de classe média<sup>91</sup>.

- 
- a) a gravidade do fato em si e suas conseqüências para a vítima (dimensão do dano);
  - b) a intensidade do dolo ou o grau de culpa do agente (culpabilidade do agente);
  - c) a eventual participação culposa do ofendido (culpa concorrente da vítima);
  - d) a condição econômica do ofensor;
  - e) as condições pessoais da vítima (posição política, social e econômica).

(Trecho extraído das fls. 12 de voto vencedor no julgamento do REsp 1.152.541; Proc. 2009/0157076-0; RS; Terceira Turma; Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino; Julg. 13/09/2011; DJE 21/09/2011)

<sup>90</sup> **JUNTAR NOTÍCIA DO LUCRO ANUAL DA INSTITUIÇÃO, SE POSSÍVEL. Ou pegar o capital social da empresa na receita federal.**

<sup>91</sup> <https://exame.com/brasil/afinal-quem-e-classe-media-no-brasil/#:~:text=Dentro%20dessa%20faixa%2C%20a%20classe,retorno%20>

Com isso, é razoável a fixação da indenização no caso presente em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, e correção monetária pelo IGPM desde o arbitramento.

#### **II. 4. DA NECESSÁRIA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:**

Como a relação jurídica entre os litigantes é nitidamente consumerista, deve ser concedida à parte demandante a facilitação de sua defesa, com a inversão do ônus probatório para o fornecedor-demandado, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90.

A documentação na qual está lastreada esta inicial evidencia a **verossimilhança da alegação**, na medida em que evidencia que a quantia debitada na conta da parte demandante foi fruto de uma fraude de terceiros, assim como porque está cristalino que a parte demandada não respeitou o

seu dever legal de prevenir e remediar as fraudes praticas no sistema do PIX.

Além disso, é certo que a **parte demandante é pessoa hipossuficiente**, tanto pelo prisma econômico (v. provas anexas) quanto pelo técnico.

Aqui incide sobre o Consumidor a plena dificuldade de produzir provas em seu favor, uma vez que constitui a atividade probatória impossível quando se envolve sobre fatos negativos. Não tem como a parte demandante apresentar provas materiais de que não foi vítima de fraude.

De outro lado, a produção da prova é fácil ao fornecedor, mormente porque é ele que tem o dever de empregar todas as tecnologias disponíveis para impedir a realização de fraudes, assim como deve legalmente promover medidas para tentar reaver as quantias transferidas via pix por meio de fraude.

Deixar o ônus para o consumidor neste caso é tornar a prova impossível, o que não se compraz com o mandado constitucional de proteção do consumidor.

Assim, fica requerida a inversão do ônus da prova para a requerida, com a imposição deste ônus já na fase de

saneamento do feito, por se tratar de uma regra de procedimento<sup>92</sup>.

### III – REQUERIMENTOS E PEDIDOS

---

Ante o exposto, requer-se sejam deferidos os seguintes requerimentos e pedidos:

a) seja implantado o **JUÍZO 100% DIGITAL** neste feito, na forma da Resolução CNJ nº 345/2020;

b) a tramitação prioritária do feito, na forma do art. 1.048, do Código de Processo Civil;

c) em razão de a parte autora concordar com a solução amigável do litígio, a citação e intimação da parte demandada, por meio eletrônico (art. 246, CPC c/c art. 2º, parágrafo único, Resolução CNJ nº 345/2020), ou, caso a empresa

---

<sup>92</sup> A inversão do ônus da prova não é regra estática de julgamento, mas norma dinâmica de procedimento/instrução (EResp 422.778/SP, Rel. Ministro João Otávio de Noronha, Rel. p/ acórdão Ministra Maria Isabel Gallotti, Segunda Seção, DJe 21.6.2012). ... (REsp 1806813/SP, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/08/2019, DJe 10/09/2019)

não conste no banco de dados, por Correios, para comparecer à audiência de composição, sob pena de aplicação de multa (§8º do art. 334, CPC), bem assim para apresentar defesa no prazo legal, sob pena de revelia;

d) a inversão do ônus da prova em favor da autora, transferindo-se para a requerida o ônus probatório integral sobre os fatos debatidos nesta demanda.

e) Seja deferida a produção de todos os meios de prova admitidos (legal ou moralmente), em especial a juntada de documentos, a inspeção judicial, o depoimento pessoal do demandado, oitiva de testemunhas (rol abaixo) e provas técnicas etc.

Ao fim, sejam julgados procedentes os pedidos para, tornando definitiva a tutela provisória, ou concedê-la ao final:

- f) **Condenar** a parte demandada a reparar o prejuízo material experimentado pela parte demandante, no importe de R\$ XXXX (POR EXTENSO), com juros de mora de 1% ao mês e correção monetária pelo IGPM, ambos a contar de cada débito indevido realizado na conta da parte demandante;
- g) **Condenar** a Demandada ao pagamento de indenização por danos morais e por desvio produtivo do consumidor,

no valor de R\$ XXXX,XXX, com juros de mora de 1% ao mês desde a citação e correção monetária pelo IGPM desde o arbitramento;<sup>93</sup>

- h) **Condenar** a parte demandada ao pagamento das despesas processuais (art. 82, §2º, CPC) e honorários advocatícios (art. 85, CPC), estes no patamar de 20% do valor da condenação ou da causa, em favor do advogado do autor;

Dá-se à causa o valor de R\$ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ (por extenso), com fundamento no artigo 292, inciso V do CPC.

Pede deferimento.

CIDADE–UF, 12 de janeiro de 2023.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Advogad@

---

<sup>93</sup> [...]3. Tratando-se de indenização por danos morais decorrente de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem a partir da citação e a correção monetária desde a data do arbitramento do quantum indenizatório. Precedentes. 4. Embargos de declaração parcialmente acolhidos. (STJ; EDcl-AgInt-REsp 1.834.637; Proc. 2019/0256543-4; RS; Rel. Min. Moura Ribeiro; DJE 27/08/2020)

**DOCUMENTOS QUE INSTRUEM A INICIAL:**

ANEXO 01 - documento pessoal;

ANEXO 02 - comprovação da hipossuficiência;

ANEXO 03 – extrato da conta fraudada;

ANEXO 04 – notificações enviadas ao banco;

ANEXO 05 – resposta dos bancos;

ANEXO 06 – provas das fraudes;

ANEXO 07 – boletim de ocorrência

**PETIÇÃO III – OMISSÃO NA ABERTURA DE CONTA**

Ao Juízo da \_\_\_\_\_ª Vara XXXXXXX da Comarca de XXXXXXX – MS:

**JUÍZO 100% DIGITAL**  
**PRIORIDADE DE TRAMITAÇÃO**

**NOME COMPLETO**, estado civil (solteiro, casado, viúvo, divorciado, separado judicialmente, convivente), profissão, CPF/MF nº XXX.XXX.XXX.-XX, RG nº XXXXX SSP/UF, com domicílio e residência na Rua XX, nº XXX, bairro XXX, Cidade-UF, CEP: XX.XXX-XXX, xxx@gmail.com, por seu Advogado<sup>94</sup>, que receberá as intimações no seu escritório situado na Rua XX, nº XXX, bairro XXX, Cidade-UF, CEP: XX.XXX-XXX, xxx@adv.com, vem perante esse Juízo propor, pelo procedimento comum (art. 318 e seguintes do CPC/2015),

---

<sup>94</sup> Conforme procuração anexa.



## **AÇÃO DE CONHECIMENTO**

com pedido de **reparação de danos**

em desfavor de **NOME DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, com sede na Rua XX, nº XXX, bairro XXX, Cidade-UF, CEP: XX.XXX-XXX, xxx@gmail.com, pelos fatos e fundamentos seguintes.

### **I – FUNDAMENTOS FÁTICOS**

---

No dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, a parte demandante foi vítima de “sequestro relâmpago” quando estava trafegando pela rua \_\_\_\_\_, às \_\_\_\_ horas. Ao parar no semáforo no cruzamento com a Rua \_\_\_\_\_, duas pessoas em uma motocicleta lhe apontaram uma arma e pediram para que deixasse a pessoa da garupa da moto entrar no carro.

Por não restar alternativa, permitiu a entrada desse terceiro não identificado em seu veículo, o qual veio a exigir que a parte demandante realizasse um pix, no valor de R\$ x.000,00 (xmil reais), para a chave PIX xx-XXXX.XXXX, de titularidade de XXXXXXXXX, vinculada à agência XXXX, conta corrente XXXX, conforme comprovante anexo.

Logo após, a parte demandante foi até a Delegacia de Polícia para registrar ocorrência policial (v. cópia anexa), como também acionou a sua instituição financeira para comunicar o crime do qual foi vítima (protocolo nº XXXX).

A instituição financeira na qual a parte demandante mantém a sua conta abriu o mecanismo especial de devolução, porém este restou infrutífero por não haver qualquer valor na conta de destino supracitada, como bem demonstra o documento anexo.

Apesar de ter havido a culpa de terceiro neste caso, o fato é que **a transação no pix somente restou concluída porque essa parte demandada não cumpriu o seu dever legal de adotar mecanismos de segurança, autenticidade e integridade na abertura da conta para a qual foi transferido o dinheiro.**

Para resolver a questão, tentou-se a solução extrajudicial do litígio, porém essa parte demandante se quedou inerte, não apresentando qualquer resposta à notificação extrajudicial feita pela parte demandante.

Assim, necessária é a intervenção do Estado-Juiz para restabelecer o direito da parte autora.

## **II – FUNDAMENTOS JURÍDICOS DA DEMANDA**

---

### **II.1 DA RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELA ABERTURA DE CONTA SEM PADRÕES DE SEGURANÇA**

A presente demanda deve ser regida pelo Código de Defesa do Consumidor, porque houve a parte demandada é uma fornecedora real (art. 3º do CDC), enquanto a parte demandante deve ser considerada consumidora por equiparação, na forma do art. 17 do mesmo Código.

Por estar a relação jurídica neste caso regida pelo CDC, deve a demandada sempre primar pela segurança do consumidor, pois este é um objetivo da Política Nacional da Relação de Consumo (art. 4º, CDC), é um direito básico dos consumidores (art.6º, I, CDC) e, sem dúvidas, um dever do fornecedor de produtos e serviços (art. 12, §1º e 14, §1º do CDC). <sup>95</sup>

---

<sup>95</sup> “6. Já o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado, ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente. O dever de segurança é noção que abrange tanto

No plano infralegal, o Conselho Monetário Nacional fixa que as instituições financeiras deverão, na contratação de operações e na prestação de serviços deverão assegurar ao consumidor a integridade, a confiabilidade, a segurança e a legitimidade das operações e serviços (Resolução CMN Nº 3.694/2009).<sup>96</sup>

De modo especial, **as contas de pagamento** (Resolução BCB n 96/2021) e **as de depósito** (Resolução CMN nº 4.753/2019 e Instrução Normativa nº 02/2022) devem sempre serem abertas com base nas seguintes premissas:

- a) Identificação e qualidade dos titulares da conta;
- b) Autenticidade das informações prestadas pelo cliente;

---

a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial”. Exceto extraído do voto vencedor proferido pela Ministra Nancy Andrighi, no julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022.

<sup>96</sup> Norma essa que foi posterior revogada pela Resolução CMN nº 4.949 de 30/9/2021, mas que manteve o dever para as instituições financeiras, conforme a seguir:

Art. 4º As instituições de que trata o art. 1º, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar: [...]II - integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;

c) Integridade e confidencialidade das informações

É bem verdade que o Conselho Monetário Nacional, depois da edição da Resolução 4.753/19, deixou de listar os documentos necessários à abertura de uma conta, porém isso não afastou o dever de as instituições financeiras de seguir as diretrizes de segurança acima indicadas.<sup>97</sup>

Tanto é assim que a **autorregulação bancária** prevê uma série deveres para as instituições financeiras sobre a temática.

Veja-se o que diz o Normativo SARB 002/2008:

Art. 3º A abertura de conta corrente pelo consumidor deve ser simples, eficiente e apoiada em procedimentos **adequados aos**

---

<sup>97</sup> Veja um excerto do voto do diretor de regulação do BACEN, Otávio Ribeiro Damaso, que fora proferido e aprovado quando da edição da Resolução CMN 4753/19: “6. Assim, proponho que as instituições devam adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelos clientes por ocasião da abertura da conta, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado. Além disso, será requerido que esses procedimentos estejam em consonância com as disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, bem como observem a legislação e a regulamentação vigentes. (disponível em: [https://normativos.bcb.gov.br/Votos/CMN/201967/Voto\\_0672019\\_CMN.pdf](https://normativos.bcb.gov.br/Votos/CMN/201967/Voto_0672019_CMN.pdf))

**controles de prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento ao terrorismo e de autenticidade das informações prestadas,** conforme orientações dispostas no Normativo SARB nº 011/2013, devendo as Instituições Financeiras Signatárias assegurar o cumprimento desses direitos e outros previstos na regulação aplicável. (redação dada pela Deliberação nº 024/2019, de 24 de julho de 2019)

Do mesmo modo, o Normativo SARB 011/2013, ao tratar da prevenção à lavagem de dinheiro, impõe deveres de segurança na abertura de contas bancárias. Veja-se:

Art. 9º O cadastro de clientes é um dos elementos chave da política Conheça Seu Cliente (KYC) e, portanto, processo fundamental para a prevenção e o combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, adotado pelos bancos para identificação, avaliação, registro e confirmação das informações das pessoas naturais e jurídicas, na contratação de produtos e serviços financeiros. (redação dada pela Deliberação nº 016, de 21 de agosto de 2018)

Art. 15 As “Signatárias” devem adotar procedimentos para confirmação das informações cadastrais coletadas ou atualizadas, nos termos das disposições normativas vigentes, contemplando, inclusive, se necessário, a solicitação de documentos comprobatórios das informações, de acordo com o risco do cliente, do produto ou da operação, respeitando as determinações da regulamentação vigente. (redação dada pela Deliberação nº 016, de 21 de agosto de 2018)

Entretanto, **essas determinações normativas todas jamais foram cumpridas pela parte demandada**, porquanto realizou a abertura de conta em nome da terceira pessoa titular da chave pix XXXXXXXX (JOSÉ DE TAL, agência XXX, conta XXX0, sem qualquer tipo de critério de constatação da integridade, segurança e autenticidade.

Tanto é que assim que a parte demandada se quedou inerte quando foi notificada pela parte demandante, deixando de demonstrar que a conta foi aberta com todos os padrões de segurança e autenticidade necessários.

A inobservância desse direito/dever de segurança do consumidor impõe a responsabilidade objetiva do fornecedor, e no caso das Instituições financeiras a questão já está sedimentada no Superior Tribunal de Justiça, senão veja-se: **“ENUNCIADO 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.”**

Dessa forma, tem-se aqui um quadro de efetivo fato de serviço, nos moldes do art. 14, *caput* e §1º do CDC. Logo, a **demandada deverá ser responsabilizada pelo prejuízo**

**material que esse fato do serviço lhe causou,**  
independentemente da análise de culpa.

Assim, deve a parte demandada ser condenada a reparar o prejuízo material experimentado pela parte demandante, restituindo-se os valores que foram debitados em sua conta com juros de mora e correção monetária desde a data de cada uma das transações.

Sobre este assunto se colhe o seguinte precedente:

[...]tem-se que o BRB BANCO DE Brasília **não adotou cautelas para abertura da conta corrente que serviu de instrumento para fraude via PIX, deixando de trazer para os autos prova de ação em conformidade com recomendações do BACEN, em especial confirmação do endereço.** Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Aplicação da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Ressarcimento dos danos materiais no valor de R\$ 1.500,00. Danos morais configurados. Montante indenizatório fixado em. R\$ 8.000,00, que atenderá as funções compensatória. E inibitória. Precedentes da Turma julgadora e do TJSP. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; AC tj; Ac. 16254911; Ribeirão Preto; Décima Segunda Câmara de



Direito Privado; Rel. Des. Alexandre David Malfatti; Julg. 22/11/2022; DJESP 28/11/2022; Pág. 1440)<sup>98</sup>

Não bastasse isso, também é essencial demonstrar a responsabilidade da parte demandada por sua omissão quanto à normativas de segurança no sistema de pagamento PIX.

## II.2 DA RESPONSABILIDADE POR OMISSÃO NO DEVER DE REJEITAR PAGAMENTOS FRAUDULENTOS NO PIX:

---

<sup>98</sup> 98399941 - RECURSO INOMINADO. BANCÁRIO. FRAUDE DE TERCEIRO. REALIZAÇÃO DE 02 (DUAS) TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS VIA PIX (PAGAMENTO INSTANTÂNEO). RECLAMADA QUE ATUA NA INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTO E ABRIU CONTA PARA ESSA FINALIDADE EM NOME DO RECLAMANTE. **CONSTATAÇÃO DE QUE A ABERTURA DA CONTA PAGAMENTO SE DEU COM BASE APENAS EM DADOS CADASTRAIS PRETENSAMENTE VERÍDICOS. Ausência de demonstração dos mecanismos de segurança adotados para abertura da conta pagamento**, como chave de segurança, certificação digital, biometria dentre outros. Disseminação de fraudes via contas pagamento que não permite tolerar fragilidade absoluta dessa ferramenta, mormente se foi determinante ao êxito da fraude. Responsabilidade da reclamada indiscutível. Dano moral. Configuração. Falha da reclamada que deu azo à movimentação expressiva de valores, o que trouxe sentimento de impotência e angústia. Valor indenizatório fixado em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) que não comporta minoração. Sentença mantida. Recurso conhecido e desprovido. (JECPR; RInomCv 0038933-28.2021.8.16.0182; Curitiba; Terceira Turma Recursal; Rel. Juiz Juan Daniel Pereira Sobreiro; Julg. 01/08/2022; DJPR 01/08/2022

Em se tratando de transações bancárias via PIX, o Banco Central do Brasil fixou na Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020 um dever expresso de as instituições financeiras promoverem medidas de segurança para se evitar a prática de fraudes e outros crimes neste meio de pagamento.

Explica-se.

A autorização de transação no sistema PIX somente deve ser dada pela instituição financeira depois que ela, entre outras providências, “realizar as devidas verificações de segurança” (art. 36, Res. BCB nº 1/2020).

Não só isso, a normativa citada impõe expressamente às instituições financeiras o **dever de rejeitar o pagamento** quando houver situações de fundada suspeita de fraude (art. 38-A<sup>99</sup> e art. 39, I<sup>100</sup>, Resolução BACEN nº 1/2020).

---

<sup>99</sup> Art. 38-A. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante iniciador quando houver fundada suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 2/8/2021, pela Resolução BCB nº 118, de 22/7/2021, produzindo efeitos, para fins da iniciação de um Pix por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento, a partir de 30/8/2021.)

<sup>100</sup> 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; (Redação dada, a partir de 1º/2/2022, pela Resolução BCB nº 181, de 25/1/2022.)

Inclusive as instituições financeiras deverão realizar o chamado **bloqueio cautelar** dos valores quando vislumbrar fraude, a qual é aferível a partir dos seguintes elementos fixados no art. 39-B da normativa do BACEN:

I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional; (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 - 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.)

No caso presente, tem-se que a **parte demandada** agiu de modo completamente negligente com a situação,

**porque não adotou nenhuma medida preventiva para evitar a fraude praticada em desfavor da parte autora.**

A partir das diretrizes legais retromencionadas, é de se concluir que a parte demandada tinha elementos suficientes para verificar que as transações direcionadas para a chave pix mencionada no tópico dos fatos decorreram de uma fraude, isto é, não foram realizadas pela parte demandante.

**A um**, a transação questionada foi realizada em dia não útil (sábado). **A dois**, existem notificações de infração contra a chave pix de destino. **A três**, a conta de destino do pix foi aberta faz pouquíssimo tempo.

Destaca-se que o próprio Banco Central do Brasil anuncia que:

O Pix conta com "**motores antifraude**" operados pelas instituições que ofertam o serviço, que permitem identificar transações atípicas, fora de perfil do usuário, bloqueando para análise as transações suspeitas por até 30 minutos, durante o dia, ou 60 min a noite e rejeitando aquelas que não se confirmarem uma transação segura.

As instituições poderão estabelecer limites máximos de valores para as transações com base no perfil de cada cliente, período, titularidade da conta, canal de atendimento e forma de autenticação do usuário. Tais limites se ancoram nos limites

estabelecidos para outros instrumentos de pagamento, como TED e cartão de débito.<sup>101</sup>

Dessa forma, é indubitosa a responsabilidade da parte demandada, haja vista não ter respeitado o direito à segurança do consumidor no uso da sua conta bancária e do instrumento de pagamento PIX.

Portanto, deve ser responsabilizada pelo prejuízo material sofrido pela parte autora.

### **II.3 DA OMISSÃO NA REALIZAÇÃO DO MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO**

Mesmo que não houvesse esse dever legal de **prevenir de ofício** as fraudes, compreende-se que houve grave omissão da parte demandada no seu dever legal 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).

---

<sup>101</sup>

Disponível em:  
<https://www.bcb.gov.br/estabilidade financeira/perguntas e respostas/pix>.  
Acesso em 20/03/22.

Com a contestação da transação PIX objeto desta ação pela parte demandante (v. comprovante anexo), a parte demandada tinha o dever legal de analisar a notificação de infração e realizar o bloqueio imediato de valores caso compreende-se haver situação de fundada fraude.

Entretanto, as provas anexas demonstram que a parte demandada \_\_\_\_ .

A) se recusou a realizar o MED;

B) não realizou os bloqueios na conta do usuário recebedor.

A parte demandada não só foi omissa neste dever como também não declinou qualquer justificativa para a sua não realização. Um absurdo!!!

Essa conduta da parte demandada impediu a parte demandante de reaver o seu dinheiro. E isso era plenamente possível a partir dos bloqueios que o banco recebedor poderia fazer, a pedido da parte demandada, dentro do procedimento do mecanismo especial de devolução (v. art. 41-D, parágrafo único, da Resolução BCB nº 1/2020).

Por conseguinte, deve ser aplicada a teoria da perda uma chance, que é amplamente aceita pelo Superior

Tribunal de Justiça<sup>102</sup>, porque era viável e provável o bloqueio de valores na conta do usuário recebedor se a parte demandada tivesse realizado adequadamente o MED.

Dessa forma, é indubitosa a responsabilidade da parte demandada, haja vista não ter respeitado o direito à segurança do consumidor no uso da sua conta bancária e do instrumento de pagamento PIX.

Portanto, deve ser responsabilizada pelo prejuízo material sofrido pela parte autora.

## **II. 4. DO DEVER DE REPARAR OS DANOS EXTRAPATRIMONIAIS**

A Lei 8.078/90 expressamente prevê como direito básico do consumidor a efetiva reparação dos patrimoniais e morais (art. 6º, VI), o qual é aferido a partir da análise dos

---

<sup>102</sup> REsp n. 1.877.375/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 8/3/2022, DJe de 15/3/2022; REsp n. 1.757.936/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 20/8/2019, DJe de 28/8/2019; REsp n. 1.844.668/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 14/9/2021, DJe de 3/11/2021.

requisitos seguintes: **a) conduta ilícita; b) resultado danoso; c) nexo de causalidade entre ambos.**

Como se trata de um fato na prestação do serviço, que acabou por transbordar do serviço para atingir o consumidor em sua moral, aplica-se o disposto no art. 14 do CDC.

O ilícito aqui consiste na **violação do dever de segurança** que relação bancária deve proporcionar aos seus clientes, como já bem especificado nos tópicos anteriores. A falta de segurança nos sistemas da parte demandada possibilitou a concretização de um crime que lesou diretamente a parte demandante, privando-a do acesso ao seu dinheiro que é empregado para sustento pessoal e da família (cf. Documentos anexos).

Com isso, a parte demandante não conseguiu honrar os seus compromissos mensais, vindo a cair em mora em diversos contratos, o que prejudicará sobremaneira a sua classificação perante o sistema de scoring, assim como seu grau de endividamento perante o sistema bancário (v. extrato do SCR).



Isso é uma clara violação dos atributos da personalidade da parte demandante, como o seu bom nome, sua imagem e sua intimidade, na medida em que perante a sua família não conseguiu fazer frente às despesas domésticas (v. Anexos)

Por fim, o nexo é evidente, pois somente houve o prejuízo extrapatrimonial à autora diante da conduta da parte demandada de violar todo o sistema normativo legal e infralegal que fixa o dever de segurança na prestação dos serviços bancários.

De outro lado, também se aplica ao presente caso a responsabilidade por desvio produtivo do consumidor, como se passa a demonstrar.

Há, sem dúvida, um **grave problema na relação de consumo** (atraso injustificado na solução do defeito na prestação do serviço) do qual o fornecedor abusivamente se esquivava de resolver.

A parte demandante buscou solucionar a questão pela via extrajudicial, com mais de uma tentativa. No entanto, a demandada se quedou inerte, não respondendo às solicitações da parte demandante. Muita energia e tempo

foram despendidos para alcançar a solução consensual do caso, o que não é compatível com boa-fé.

A parte Reclamada deixou de observar o seu dever de prevenção<sup>103</sup> de danos ao consumidor (art. 6º, VI, CDC), na medida em que não preveniu a fraude no seu sistema, como também não agiu para a solução do problema de consumo que lhe fora apresentando, mesmo sabendo que é um dever seu promover o bloqueio cautelar de transações fraudulentas no pix.

Consequentemente, o Demandante necessitou se desviar dos seus recursos produtivos<sup>104</sup> para buscar a solução do caso, quando isso deveria ser feito pela Demandada.

Ora, se o objetivo da Política Nacional da Relação de Consumo é justamente preservar a dignidade da pessoa humana e buscar a melhoria da sua qualidade de vida (art. 4º,

---

<sup>103</sup> É preciso que o fornecedor estabeleça mecanismos efetivos de prevenção de danos e seja sensível às peculiaridades do caso concreto. (BERGSTEIN, Laís. O tempo do consumidor e o menosprezo planejado. RT: São Paulo, 2019, P.12)

<sup>104</sup> “[...]o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia das suas atividades cotidianas, que geralmente são existenciais.[...]” DESSAUNE, Marcos. Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e a da vida alterada. 2ª ed, 2017, p. 67-8

CDC), não pode ser tolerada a conduta do fornecedor de se omitir na solução dos problemas gerados na relação de consumo.

A par disso, é evidente o dano extrapatrimonial sofrido pela parte demandante, tanto pela privação indevida do acesso a seu dinheiro, quanta pela via sacra<sup>105</sup> que a parte Reclamante teve de enfrentar para tentar reaver seu dinheiro de volta.

Em caso análogo ao presente assim decidiu o TJRS:

90419410 - APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. SAQUES INDEVIDOS EM CONTA BANCÁRIA. FRAUDE EVIDENCIADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1. Em havendo elementos probatórios, nos autos, que indicam a utilização indevida da conta bancária de titularidade da parte autora para a realização de operações indevidas, via PIX, é cabível a restituição dos valores indevidamente debitados. Aplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ.

---

<sup>105</sup> [...]7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. 8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e **configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.** [...] (REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019) g/n

**2. Indenização por danos morais igualmente cabível, haja vista os transtornos experimentados pela parte autora para a resolução administrativa do problema apresentado, bem como em virtude do impacto em suas finanças.** Indenização fixada em conformidade com o artigo 944 do CC/2002. 2. Ônus sucumbenciais redistribuídos. APELAÇÃO DO BANCO RÉU DESPROVIDA. RECURSO ADESIVO DA PARTE AUTORA PROVIDO. (TJRS; AC 5000574-51.2021.8.21.0127; São José do Ouro; Décima Segunda Câmara Cível; Rel. Des. Umberto Guaspari Sudbrack; Julg. 24/02/2022; DJERS 08/03/2022) g/n<sup>106</sup>

---

<sup>106</sup> APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – CPF DE CHAVE PIX FRAUDADO – RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO PELA SEGURANÇA DOS SISTEMAS ELETRÔNICOS – SÚMULA 479/STJ – DANO MATERIAL INDENIZÁVEL CONFIGURADO – DANO MORAL INDENIZÁVEL CONFIGURADO - VALOR MANTIDO – RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. É cediço que a instituição bancária, ao disponibilizar seus serviços, deve atuar no sentido de fornecer a devida segurança dos sistemas eletrônicos, justamente para que se evitem ou minorem a ação deletéria de fraudadores. Na qualidade de prestador e fornecedor de serviços, deve responder toda vez que ato atrelado ao seu mister provoque danos a terceiros, conforme estabelece a Súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias." Diante da existência de ato ilícito, deve ser mantido o dever de indenização quanto aos danos materiais. A condenação em danos morais deve ser mantida, já que se mostra compatível com a situação descrita nos autos, e suficiente para impor a sanção necessária para que fatos como o verificado não ocorram, bem como para quantificar os danos morais sofridos pelo autor, sem que se constitua enriquecimento ilícito. Recurso conhecido e improvido. (TJMS. Apelação Cível n. 0813362-91.2021.8.12.0001, Campo Grande, 5ª Câmara Cível, Relator (a): Des. Luiz Antônio Cavassa de Almeida, j: 09/05/2022, p: 11/05/2022)

6500483183 - BANCÁRIOS. Ação de indenização por dano material e moral. Alegação de roubo de celular e consequente fraude praticada por terceiros, consistente em transferências, via Pix, de valores depositados na conta do autor. Improcedência. Operações realizadas em valor e horário fora

Dessa arte, é imperiosa a fixação do dever de indenizar da parte reclamada, a fim de prevenir e reprimir a conduta praticada.

Na linha defendida pelo Superior Tribunal de Justiça<sup>107</sup>, o valor da indenização deve seguir o critério bifásico de mensuração dos danos morais.

---

daquele do perfil do autor. Falha no dever de segurança da instituição financeira na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula nº 479 do STJ. Dano material comprovado. Restituição devida. Dano moral configurado. Indenização arbitrada (R\$ 10.000,00) que se mostra adequada ao caso concreto e atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Ação procedente. Sentença modificada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; AC 1005001-56.2021.8.26.0278; Ac. 15776062; Itaquaquecetuba; Trigésima Oitava Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Flávio Cunha da Silva; Julg. 21/06/2022; DJESP 27/06/2022; Pág. 2271)

<sup>107</sup> 84712627 - RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. **DANO MORAL. [...] QUANTUM INDENIZATÓRIO. CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO EQUITATIVO PELO JUIZ. MÉTODO BIFÁSICO. VALORIZAÇÃO DO INTERESSE JURÍDICO LESADO E CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.** 1. O **método bifásico**, como parâmetro para a aferição da indenização por danos morais, **atende às exigências de um arbitramento equitativo**, pois, além de minimizar eventuais arbitrariedades, evitando a adoção de critérios unicamente subjetivos pelo julgador, afasta a tarifação do dano, trazendo um ponto de equilíbrio pelo qual se consegue alcançar razoável correspondência entre o valor da indenização e o interesse jurídico lesado, bem como estabelecer montante que melhor corresponda às peculiaridades do caso. 2. **Na primeira fase**, o valor básico ou inicial da indenização é arbitrado tendo-se em conta o interesse jurídico lesado, em conformidade com os precedentes jurisprudenciais acerca da matéria (grupo de casos). 3. Na **segunda fase**, ajusta-se o valor às peculiaridades do caso com base nas suas circunstâncias (gravidade do fato em si, culpabilidade do agente, culpa concorrente da

Para a **primeira fase**, devem-se considerar o valor fixado para os casos análogos sobre indenização por danos em fraude pix.

Em situações idênticas à presente, o Tribunal de Justiça de \_\_\_\_\_ tem fixado o valor entre R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)<sup>108</sup> a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

---

vítima, condição econômica das partes), procedendo-se à fixação definitiva da indenização, por meio de arbitramento equitativo pelo juiz. [...] 5. Recurso Especial provido. (STJ; REsp 1.608.573; Proc. 2016/0046129-2; RJ; Rel. Min. Luis Felipe Salomão; Julg. 13/12/2018; DJE 19/12/2018; Pág. 14838) destacou-se; (vide também REsp 1.152.541/RS e Recurso Especial 1.473.393/SP)

<sup>108</sup> O fornecedor de produtos e serviços responde objetivamente pelos danos decorrentes da falha no serviço, consoante disposto no art. 14 do CDC. O banco responde pelos danos decorrentes de fraudes em operações bancárias praticadas por terceiros, não se admitindo a excludente de responsabilidade, porquanto se trata de fortuito interno, devendo a instituição financeira suportar os riscos do empreendimento (Súmula 479 do STJ). Considerando os transtornos gerados bem como as condições econômicas de ambas das partes, entendo que o valor fixado na sentença à título de danos morais deve ser minorado para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atenção ao princípio da proporcionalidade e razoabilidade. Tratando-se o caso em análise de responsabilidade extracontratual, incide o enunciado da Súmula 54 do STJ, com aplicação dos juros de mora a partir do evento danoso. No que tange ao percentual dos honorários advocatícios deve ser minorado, considerando que na hipótese trata-se de ação onde foi decretada a revelia, sem produção de qualquer prova, seja em audiência, pericial ou documental, bem como o processo tramitou por apenas aproximadamente 06 (seis) meses até a prolação da sentença. Assim, devem os honorários sucumbenciais, serem fixados no mínimo legal de 10% (dez por cento). Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJMS. Apelação Cível n. 0817683-72.2021.8.12.0001, Campo Grande, 5ª Câmara Cível, Relator (a): Des. Luiz Antônio Cavassa de Almeida, j: 02/05/2022, p: 06/05/2022)

Para a **segunda fase**, como brilhantemente assentou o Min. Paulo de Tarso Sanseverino<sup>109</sup>, é de se considerar que: a **dimensão do dano** deve ser vista como de média monta, no sentido a parte reclamante ficou privada de acessar dinheiro essencial para o seu sustento e de sua família, assim como pelo abalo profundo à sua imagem, à sua honra e pelo desrespeito ao tempo vital do ser humano; a **culpabilidade é grave**, haja vista que a Demandada agiu de má-fé ao não aceitar a solução extrajudicial do caso, principalmente porque tinha o dever legal de agir para prevenir e remediar a fraude praticada; não houve qualquer **culpa do consumidor** neste caso, ao revés, este buscou minimizar os problemas por meio da solução amigável, porém tudo foi em vão; enfim, a

---

<sup>109</sup> Assim, as principais circunstâncias a serem consideradas como elementos objetivos e subjetivos de concreção são:

- a) a gravidade do fato em si e suas consequências para a vítima (dimensão do dano);
- b) a intensidade do dolo ou o grau de culpa do agente (culpabilidade do agente);
- c) a eventual participação culposa do ofendido (culpa concorrente da vítima);
- d) a condição econômica do ofensor;
- e) as condições pessoais da vítima (posição política, social e econômica).

(Trecho extraído das fls. 12 de voto vencedor no julgamento do REsp 1.152.541; Proc. 2009/0157076-0; RS; Terceira Turma; Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino; Julg. 13/09/2011; DJE 21/09/2011)

**capacidade econômica** da parte reclamada é notória<sup>110</sup>, por se tratar de instituição financeira, enquanto a do reclamante é a de um cidadão de classe média<sup>111</sup>.

Com isso, **é razoável a fixação da indenização no caso presente em R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, com juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, e correção monetária pelo IGPM desde o arbitramento.

## **II. 5. DA NECESSÁRIA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:**

Como a relação jurídica entre os litigantes é nitidamente consumerista, deve ser concedida à parte demandante a facilitação de sua defesa, com a inversão do ônus probatório para o fornecedor-demandado, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90.

---

<sup>110</sup> JUNTAR NOTÍCIA DO LUCRO ANUAL DA INSTITUIÇÃO, SE POSSÍVEL. Ou pegar o capital social da empresa na receita federal.

<sup>111</sup> <https://exame.com/brasil/afinal-quem-e-classe-media-no-brasil/#:~:text=Dentro%20dessa%20faixa%2C%20a%20classe,retorno%20%C3%A0%20condi%C3%A7%C3%A3o%20de%20pobreza..> Acesso em 29/11/2020



A documentação na qual está lastreada esta inicial evidencia a **verossimilhança da alegação**, na medida em que evidencia que a conta bancária aberta neste caso não observou os deveres mínimos de segurança e autenticidade, como também porque está cristalino que a parte demandada não respeitou o seu dever legal de prevenir e remediar as fraudes praticas no sistema do PIX.

Além disso, é certo que a **parte demandante é pessoa hipossuficiente**, tanto pelo prisma econômico (v. provas anexas) quanto pelo técnico.

Aqui incide sobre o Consumidor a plena dificuldade de produzir provas em seu favor, uma vez que constitui a atividade probatória impossível quando se envolve sobre fatos negativos. Não tem como a parte demandante apresentar provas materiais de quais elementos de segurança foram adotados pela demandada para abrir a conta, como também para prevenir a liberação do dinheiro transferido via pix.

De outro lado, a produção da prova é fácil ao fornecedor, mormente porque é ele que tem o dever de zelar pela abertura de contas bancárias com os padrões de segurança e autenticidade. Ainda, a parte demandada tem que empregar

todas as tecnologias disponíveis para impedir a realização de fraudes.

Deixar o ônus para o consumidor neste caso é tornar a prova impossível, o que não se compraz com o mandado constitucional de proteção do consumidor.

Assim, fica requerida a inversão do ônus da prova para a requerida, com a imposição deste ônus já na fase de saneamento do feito, por se tratar de uma regra de procedimento<sup>112</sup>.

#### IV – REQUERIMENTOS E PEDIDOS

---

Ante o exposto, requer-se sejam deferidos os seguintes requerimentos e pedidos:

j) seja implantado o **JUÍZO 100% DIGITAL** neste feito, na forma da Resolução CNJ nº 345/2020;

---

<sup>112</sup> A inversão do ônus da prova não é regra estática de julgamento, mas norma dinâmica de procedimento/instrução (EREsp 422.778/SP, Rel. Ministro João Otávio de Noronha, Rel. p/ acórdão Ministra Maria Isabel Gallotti, Segunda Seção, DJe 21.6.2012). ... (REsp 1806813/SP, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/08/2019, DJe 10/09/2019)

k) **a tramitação prioritária do feito**, na forma do art. 1.048, do Código de Processo Civil;

l) em razão de a parte autora concordar com a solução amigável do litígio, a citação e intimação da parte demandada, **por meio eletrônico** (art. 246, CPC c/c art. 2º, parágrafo único, Resolução CNJ nº 345/2020), ou, caso a empresa não conste no banco de dados, **por Correios**, para comparecer à audiência de composição, sob pena de aplicação de multa (§8º do art. 334, CPC), bem assim para apresentar defesa no prazo legal, sob pena de revelia;

m) **a inversão do ônus da prova** em favor da autora, transferindo-se para a requerida o ônus probatório integral sobre os fatos debatidos nesta demanda.

n) Seja deferida a **produção de todos os meios de prova** admitidos (legal ou moralmente), em especial a juntada de documentos, a inspeção judicial, o depoimento pessoal do demandado, oitiva de testemunhas (rol abaixo) e provas técnicas etc.

Ao fim, **sejam julgados procedentes os pedidos** para, tornando definitiva a tutela provisória, ou concedê-la ao final:

- o) **Condenar** a parte demandada a reparar o prejuízo material experimentado pela parte demandante, no importe de R\$ XXXX (POR EXTENSO), com juros de mora de 1% ao mês e correção monetária pelo IGPM, ambos a contar de cada débito indevido realizado na conta da parte demandante;
- p) **Condenar** a Demandada ao pagamento de indenização por danos morais e por desvio produtivo do consumidor, no valor de R\$ XXXX,XXX, com juros de mora de 1% ao mês desde a citação e correção monetária pelo IGPM desde o arbitramento;<sup>113</sup>
- q) **Condenar** a parte demandada ao pagamento das despesas processuais (art. 82, §2º, CPC) e honorários advocatícios (art. 85, CPC), estes no patamar de 20% do valor da condenação ou da causa, em favor do advogado do autor;

---

<sup>113</sup> [...]3. Tratando-se de indenização por danos morais decorrente de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem a partir da citação e a correção monetária desde a data do arbitramento do quantum indenizatório. Precedentes. 4. Embargos de declaração parcialmente acolhidos. (STJ; EDcl-AgInt-REsp 1.834.637; Proc. 2019/0256543-4; RS; Rel. Min. Moura Ribeiro; DJE 27/08/2020)

Dá-se à causa o valor de R\$ \_\_\_\_, \_\_ (por extenso), com fundamento no artigo 292, inciso V do CPC.

Pede deferimento.

CIDADE–UF, 12 de janeiro de 2023.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Advogad@

**DOCUMENTOS QUE INSTRUEM A INICIAL:**

ANEXO 01 - documento pessoal;

ANEXO 02 - comprovação da hipossuficiência;

ANEXO 03 – extrato da conta corrente;

ANEXO 04 – notificações enviadas ao banco;

ANEXO 05 – resposta do banco;

ANEXO 06 – scr e extrato do scoring;

ANEXO 07 – comprovante das contas atrasadas;

## **12. APÊNDICE 3: JURISPRUDÊNCIA SELECIONADA**

---

### **JURISPRUDÊNCIA SELECIONADA SOBRE RESPONSABILIDADE DOS BANCOS EM CASOS DE FRAUDES POR MEIO DO PIX – casos favoráveis ao consumidor**

ATUALIZADO ATÉ: 11/01/2023

<b>TJSP:</b>
--------------

0972159 - RESPONSABILIDADE CIVIL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. PRETENSÃO DA AUTORA À RESPONSABILIZAÇÃO DO BANCO RÉU PELA FRAUDE DA QUAL FOI VÍTIMA. Golpe da falsa central de atendimento. Inviabilidade. Evidência de que o golpe se deu após interceptação telefônica da chamada feita pela autora ao atendimento do banco réu, logo após o primeiro contato telefônico estabelecido com o fraudador noticiando irregularidades em sua conta corrente. Autora que foi induzida por falsário a realizar duas transferências via PIX, a título de teste, a fim de que fosse bloqueada possível fraude verificada em sua conta bancária. Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude da qual a autora foi vítima. Fato notório de que as instituições financeiras não requisitam ao correntista a realização de PIX em nome de terceiros, com o fito de bloquear possível fraude. Todavia, falha na prestação de serviços do banco réu, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações, em padrão absolutamente suspeito e destoante das operações comumente realizadas pela autora. Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima. Necessidade de restituição do valor de que a autora foi desapossada com a fraude. Sentença reformada nesse ponto. Responsabilidade civil. Dano moral. Ainda que admitida a natureza fraudulenta das operações realizadas em desfavor da autora, tal fato, por si só, não configura dano moral puro. Inicial e razões recursais que não revelaram desdobramento que representasse abalo ao crédito, à imagem ou à honra da autora. Danos morais não reconhecidos. Rejeição do pedido indenizatório a esse título. Decretada a procedência parcial da ação. Apelo da autora provido em parte. (TJSP; AC 1000674-62.2022.8.26.0010; Ac. 16326431; São Paulo; Vigésima Terceira Câmara de

Direito Privado; Rel. Des. José Marcos Marrone; Julg. 13/12/2022; DJESP 16/12/2022; Pág. 3248)

6500966762 - RESPONSABILIDADE CIVIL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PRETENDIDA PELO BANCO RÉU A INCLUSÃO DO BENEFICIÁRIO DA TRANSAÇÃO FRAUDULENTA NO POLO PASSIVO DA AÇÃO. Inadmissibilidade. Inocorrência de litisconsórcio passivo necessário, já que não está presente qualquer das hipóteses autorizadoras previstas no art. 114 do atual CPC. Hipótese de litisconsórcio passivo facultativo. Presença da pluralidade de litigantes que depende da vontade da autora. Incidência, afora isso, do parágrafo único do art. 7º do CDC. Consumidor que pode optar contra quem pretende litigar. Prestação de serviços bancários. Fraude em conta corrente. Transferência feita por PIX não reconhecida pela autora. Banco réu que não logrou demonstrar a legitimidade do lançamento questionado, ônus que lhe incumbia, nos termos dos arts. 373, II, do atual CPC e 6º, VIII, do CDC. Responsabilidade do banco réu caracterizada. Pretensa exclusão da responsabilidade em razão de suposto fato de terceiro que encontra óbice nos termos da Súmula nº 479 do STJ. Mantidos o Decreto de inexigibilidade da transação e a restituição do valor debitado em conta corrente da autora em virtude da malfadada transação. Responsabilidade civil. Dano moral. Débito fraudulento ocorrido na conta corrente de titularidade da autora que, por si só, não configura dano moral puro. Inicial e razões recursais que não revelaram desdobraimento que representasse abalo ao crédito, à imagem ou à honra da autora. Danos morais não admitidos. Rejeição do pedido indenizatório por danos morais. Sentença de procedência parcial da ação que deve persistir. Apelos da autora e do banco réu desprovidos. (TJSP; AC 1004688-23.2021.8.26.0011; Ac. 16312167; São Paulo; Vigésima Terceira Câmara de Direito Privado; Rel. Des. José Marcos Marrone; Julg. 07/12/2022; DJESP 15/12/2022; Pág. 2486)

6500912757 - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FINANCEIROS. Ação de indenização fundada em defeito dos serviços bancários. Autora que foi vítima de golpe do PIX. Primeiro, reconhece-se a falha da instituição financeira em que a autora mantinha sua conta corrente. Assim que realizou a transferência bancária e notou o golpe, a autora entrou em contato com o banco destinatário (BRB Banco de Brasília S/A) para buscar o bloqueio da quantia. Naquele momento, terminou informada de

que o bloqueio seria possível pela instituição que operacionalizou a transferência. Em que a autora mantinha sua conta. PAGSEGURO. E, apesar do pedido da autora, PAGSEGURO e BRB BANCO DE Brasília agiram de forma ineficiente, um atribuindo ao outro o início do bloqueio, o que redundou na ineficácia da tentativa de consumação do golpe. Esses fatos (incontroversos), eram fundamentos bastante para responsabilização dos réus. E segundo, tem-se que o BRB BANCO DE Brasília não adotou cautelas para abertura da conta corrente que serviu de instrumento para fraude via PIX, deixando de trazer para os autos prova de ação em conformidade com recomendações do BACEN, em especial confirmação do endereço. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Aplicação da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Ressarcimento dos danos materiais no valor de R\$ 1.500,00. Danos morais configurados. Montante indenizatório fixado em. R\$ 8.000,00, que atenderá as funções compensatória. E inibitória. Precedentes da Turma julgadora e do TJSP. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; AC tj; Ac. 16254911; Ribeirão Preto; Décima Segunda Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Alexandre David Malfatti; Julg. 22/11/2022; DJESP 28/11/2022; Pág. 1440)

6500905404 - DENUNCIAÇÃO DA LIDE. FRAUDE BANCÁRIA. PRETENDIDO PELO BANCO RÉU QUE FOSSEM DENUNCIADOS À LIDE OS TITULARES DAS CONTAS RECEBEDORAS DAS TRANSFERÊNCIAS FRAUDULENTAS REALIZADAS. Art. 125, II, do atual CPC. Ausência de indícios de que os titulares da conta corrente para onde foram dirigidas as transferências fraudulentas tenham o dever, legal ou contratual, de indenizarem o banco réu pelos prejuízos que este venha a suportar com o resultado da ação. Denunciação da lide que implicaria introdução de fato e fundamentos jurídicos novos, o que é vedado. Ausência de denúncia que não ocasiona a perda do direito de regresso ou de indenização. Art. 125, § 1º, do atual CPC. Prestação de serviços bancários. Fraude em conta corrente. Transferências feitas por PIX e compra com cartão de débito não reconhecido pelo autor. Banco réu que não logrou demonstrar a legitimidade dos lançamentos questionados, ônus que lhe incumbia, nos termos dos arts. 373, II, do atual CPC. Responsabilidade do banco réu caracterizada. Pretensa exclusão da responsabilidade em razão de suposto fato de terceiro que encontra óbice na Súmula nº 479 do STJ. Mantidos o Decreto de inexistência das transações e a restituição dos valores



debitados em conta corrente do autor em virtude das malfadadas transações. Responsabilidade civil. Dano moral. Débitos fraudulentos ocorridos na conta corrente de titularidade do autor que não configuraram dano moral puro. Inicial e razões recursais que não revelaram desdobramento que representasse abalo ao crédito, à imagem ou à honra do autor. Danos morais não admitidos. Rejeição do pedido indenizatório por danos morais. Sentença reformada neste ponto. Decretada a procedência parcial da ação. Apelo do banco réu provido em parte. (TJSP; AC 1002319-68.2021.8.26.0007; Ac. 16251624; São Paulo; Vigésima Terceira Câmara de Direito Privado; Rel. Des. José Marcos Marrone; Julg. 21/11/2022; DJESP 24/11/2022; Pág. 2312)

6500896929 - DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Fraude bancária. Impugnação de empréstimo e de transação PIX efetivados em conta-corrente. Operações não comprovadamente realizadas pela usuária. Má prestação de serviços caracterizada. Escorreiito Decreto de inexigibilidade da dívida. Responsabilidade objetiva (art. 14, CDC). Dano moral evidenciado. Negativação do débito. Violação de direitos da personalidade. Dever de indenizar caracterizado. Valor indenizatório adequado. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; AC 1033257-64.2021.8.26.0001; Ac. 16228715; São Paulo; Décima Quinta Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Vicentini Barroso; Julg. 10/11/2022; DJESP 22/11/2022; Pág. 1861)

6500896897 - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude bancária. Transferências via PIX lançados em conta corrente. Operações não comprovadamente realizadas pela usuária. Má prestação de serviços caracterizada. Condenação à devolução do valor corrigido. Responsabilidade objetiva (art. 14, CDC). Dano moral evidenciado. Violação de direitos da personalidade. Invasão de conta corrente, efetivação de operações sem o consentimento do titular e desfalque de quantias. Valor indenizatório arbitrado. Recurso parcialmente provido. (TJSP; AC 1001589-22.2022.8.26.0266; Ac. 16228903; Itanhaém; Décima Quinta Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Vicentini Barroso; Julg. 10/11/2022; DJESP 22/11/2022; Pág. 1853)

6500894469 - APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO

E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, QUE NÃO ACOLHEU O PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INCONFORMISMO DAS PARTES. 1. Rejeição da preliminar de ilegitimidade passiva. Falha na prestação de serviços do réu que o legitima para figurar no polo passivo da ação de reparação de danos decorrente dessa falha. 2. Rejeição da preliminar de nulidade do processo. Desnecessária a inclusão no polo passivo do terceiro beneficiário da fraude. Eventual restituição de valores poderá ser buscada pelo réu por ação autônoma. 3. Mérito. Fraude bancária. Contratação de dois empréstimos em nome do autor e transferência do valor, por meio de PIX, para conta de terceiros, acrescido do saldo existente na conta corrente do autor. 4. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus da prova. Realização de operações financeiras em valor expressivo, fora do padrão de consumo da correntista. Falha na prestação dos serviços pelo réu. Falha na segurança interna, que não identificou e nem bloqueou as operações diante do perfil fraudulento. Ausência de culpa concorrente ou exclusiva da vítima. 4. Dano moral caracterizado. Autor que ficou desprovido de todo o saldo de sua conta, além de sofrer descontos de dois empréstimos que não contratou. Indenização arbitrada no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso. 5. Multa cominatória. Cabimento. Fixação de multa diária em caso de descumprimento do preceito judicial no importe de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por dia, limitada a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Manutenção. Sentença reformada com redistribuição do ônus sucumbencial. Recurso do réu não provido e parcialmente provido o do autor. (TJSP; AC 1000549-61.2021.8.26.0097; Ac. 16219527; Buritama; Décima Nona Câmara de Direito Privado; Relª Desª Daniela Menegatti Milano; Julg. 08/11/2022; DJESP 21/11/2022; Pág. 3009)

00875397 - AÇÃO DE COBRANÇA. Pretensão ao ressarcimento de valores disponibilizados na conta da ré, por meio de fraude perpetrada por terceiros. Impossibilidade. Sistema de pagamento PIX fraudado, que gerou inconsistência em todas as contas geridas pela autora. Ausência de. Provas que a requerida utilizou os recursos transferidos para sua conta, pelos fraudadores. Sistema que estava bloqueado à época do incidente. Autora que não se desincumbiu do ônus de demonstrar os fatos constitutivos do seu direito, nos termos do artigo 373, I, do CPC. Precedentes. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; AC 1009129-64.2021.8.26.0361; Ac. 16220057; Mogi das Cruzes; Décima Quarta Câmara de Direito Privado; Relª Desª Anna Paula Dias da Costa; Julg. 08/11/2022; DJESP 11/11/2022; Pág. 2512)

6500887182 - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA C.C. INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA. Discussão em que a parte autora nega a celebração de contratos de abertura de conta bancária, conta PIX e emissão de cartão de crédito, avenças fruto de fraude cometida por agente não identificado. Liminar deferida, a fim de determinar a imediata suspensão e bloqueio de qualquer movimentação, incluindo via PIX, de conta bancária, bem como deverá o Banco requerido se abster de qualquer cobrança de anuidade ou saldo devedor do cartão de crédito em discussão, e que se abstenha de protestar o título, bem como toda e qualquer taxa vinculada ao negócio jurídico indicado na inicial, e de lançar o nome da autora junto aos órgãos de proteção ao crédito, sob pena de pagamento de multa fixada em R\$ 500,00 por cobrança realizada, multa a reverter em favor da autora, limitada a R\$ 10.000,00. Insurgência. Presentes os requisitos para a concessão da tutela de urgência, de acordo com o alegado e os documentos encartados. Inteligência do art. 300 do CPC. Multa cominatória mantida. Observância aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. Decisão agravada mantida. Recurso desprovido. (TJSP; AI 2213410-44.2022.8.26.0000; Ac. 16218500; São Paulo; Vigésima Quinta Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Claudio Hamilton; Julg. 08/11/2022; DJESP 17/11/2022; Pág. 2072)

6500830391 - APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. Fraude praticada por terceiro. Roubo de celular e senha de aplicativo. Contratação de empréstimos e realização de transferência bancária via PIX. Reconhecimento de inexistência de relação jurídica entre as partes quanto aos empréstimos impugnados. Transações que fogem ao padrão de gastos do autor. Responsabilidade objetiva da casa bancária (Súmula nº 479, do STJ). Indenização por danos morais. Manutenção do valor de R\$ 5.000,00 fixado na sentença. Ausência de pedido de majoração. Ocorrência de sentença ultra petita em relação à condenação de indenização por danos materiais. Ausência de pedido do autor para devolução de valores indevidamente descontados, o que já foi feito antes do ajuizamento da ação, inclusive com o cancelamento dos empréstimos. Sentença reformada para afastar a condenação por danos materiais. Recurso parcialmente provido. (TJSP; AC 1048457-71.2022.8.26.0100; Ac. 16174161; São Paulo; Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado; Rel.

Des. Régis Rodrigues Bonvicino; Julg. 24/10/2022; DJESP 27/10/2022; Pág. 2006)

777273 - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. FRAUDE. O autor foi vítima de roubo. Empréstimo pessoal seguido de 32 transferências por meio de Pix para conta de terceiros. Operações questionadas que foram realizadas em uma única noite a partir da conta do autor. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Inteligência do art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Operações fraudulentas perante o Banco Santander e Caixa Econômica Federal que solucionaram a questão na esfera administrativa. Não há evidências de que o autor facilitou o acesso à sua senha e código secreto. Se por um lado se propaga a atuação dos falsários, na mesma proporção dever-se-ia desenvolver infraestrutura técnica e operacional de segurança do banco, no sentido de evitar a invasão de seu ambiente cibernético. Exercendo atividade de lucro, é do réu o dever de fornecer sistema seguro, apto a evitar atos como os narrados na inicial. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Verossimilhança nas alegações do requerente. Nexo de causalidade entre a conduta do apelante e o prejuízo experimentado pelo autor. Fragilidade do sistema que viabilizou o acesso dos fraudadores. A vulnerabilidade do sistema é risco da própria atividade que exerce e da qual aufere lucro, não podendo o prejuízo ser repassado ao consumidor. Não há qualquer elemento indicativo de que as operações contestadas foram realizadas pelo autor ou de ter ele contribuído, de qualquer modo, para a ocorrência da fraude. Falha na prestação de serviços caracterizada. DANOS MORAIS. Inocorrência. Anotação desabonadora preexistente. A situação reclama a aplicação da Súmula nº 385 do Superior Tribunal de Justiça. Indenização afastada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; AC 1005820-21.2021.8.26.0010; Ac. 16114539; São Paulo; Décima Oitava Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Helio Faria; Julg. 03/10/2022; DJESP 06/10/2022; Pág. 1965)

6500516987 - APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO BANCO RÉU. 1. Fraude bancária perpetrada por terceiros. Falha na segurança interna do banco. Realização de diversas operações financeiras por meio eletrônico (Pix e compras com cartão de

crédito). Lançamentos de operações em conta corrente e na fatura do cartão que destoam do perfil de consumo da autora. Não caracterizada culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros. Responsabilidade objetiva do banco, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Hipótese dos autos em que o banco réu reconheceu a fraude e cancelou os lançamentos da fatura da autora, porém, em seguida, decidiu recobrá-los, sem qualquer justificativa. Inexigibilidade dos débitos evidenciada. 2. Dano material comprovado. Caso dos autos em que o fraudador realizou PIX no valor de R\$ 6.980,00 (seis mil novecentos e oitenta reais), para conta de titularidade de terceiros. 3. Dano moral caracterizado. Indenização arbitrada pelo MM. Juízo a quo no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que deve ser reduzido ao importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada tão somente para reduzir o valor da indenização por danos morais. Recurso parcialmente provido. (TJSP; AC 1021699-47.2021.8.26.0405; Ac. 15785700; Osasco; Décima Nona Câmara de Direito Privado; Relª Desª Daniela Menegatti Milano; Julg. 23/06/2022; DJESP 07/07/2022; Pág. 1391)

6500483183 - BANCÁRIOS. Ação de indenização por dano material e moral. Alegação de roubo de celular e consequente fraude praticada por terceiros, consistente em transferências, via Pix, de valores depositados na conta do autor. Improcedência. Operações realizadas em valor e horário fora daquele do perfil do autor. Falha no dever de segurança da instituição financeira na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula nº 479 do STJ. Dano material comprovado. Restituição devida. Dano moral configurado. Indenização arbitrada (R\$ 10.000,00) que se mostra adequada ao caso concreto e atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Ação procedente. Sentença modificada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; AC 1005001-56.2021.8.26.0278; Ac. 15776062; Itaquaquetuba; Trigesima Oitava Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Flávio Cunha da Silva; Julg. 21/06/2022; DJESP 27/06/2022; Pág. 2271)

6500426262 - APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer e não fazer cumulada com pedido de reparação de danos morais e materiais. Sentença de procedência. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Legitimidade passiva da instituição financeira reconhecida. Fraude bancária decorrente do golpe do falso funcionário. Operação de débito não reconhecida pela correntista. Transferência via pix que foge ao perfil de consumo da cliente. Falha na

prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva do banco. Aplicação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes. Multa cominatória. Imposição é faculdade do magistrado prevista expressamente no art. 536 do CPC. Sentença que deixou eventual fixação para momento oportuno e, certamente somente ocorrerá, se a determinação judicial for descumprida. Não deve temer a multa aqueles que cumprem as decisões judiciais. Sentença mantida. Honorários recursais. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido. (TJSP; AC 1007985-81.2021.8.26.0223; Ac. 15707217; Guarujá; Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Décio Rodrigues; Julg. 27/05/2022; DJESP 02/06/2022; Pág. 1980)

6500349240 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE CIVIL. APARELHO DE TELEFONE CELULAR DE CORRENTISTA, COM APLICATIVO DE ACESSO À CONTA BANCÁRIA, FURTADO EM VIA PÚBLICA. Superveniência de duas transações Pix. Legitimidade do banco para a causa. Conta em que se sucederam as transferências de valores sob administração do réu. Pertinência subjetiva da ação. A falha na prestação dos serviços bancários, especialmente no que se refere à segurança, ocasionou o acesso indevido à conta corrente e a movimentação por terceiros. Fortuito interno. Responsabilidade do banco pelos débitos indevidos. Indenização mantida. Danos morais in re ipsa. A conta corrente foi bloqueada até para acesso da correntista, sem explicação por parte da instituição financeira. Valor da reparação adequada a razoavelmente fixado (R\$5.000,00). Recurso não provido. (TJSP; AC 1011189-90.2021.8.26.0011; Ac. 15612986; São Paulo; Décima Primeira Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Gil Coelho; Julg. 27/04/2022; DJESP 06/05/2022; Pág. 2193)

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transações bancárias indevidas em conta-corrente (empréstimos e transferências via PIX para terceiros desconhecidos da autora). Incidência ao caso das disposições do CDC. Inversão do ônus probatório (art. 6ª, VIII, do referido diploma consumerista). Prova da regularidade das operações contestadas que cabe ao réu, que dela não se desincumbiu. Instituição bancária que não demonstrou a inviolabilidade de seu sistema de segurança, tampouco adotou a cautela de bloquear movimentações suspeitas. Dever de indenizar os danos materiais bem acolhido. Banco réu que, no exercício de sua atividade lucrativa, deve assumir os riscos ínsitos aos tipos de operações impugnadas, cercando-se do máximo cuidado. Súmula nº 479 do C. STJ. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; AC 1043787-27.2021.8.26.0002; Ac.

15587756; São Paulo; Décima Terceira Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Heraldo de Oliveira; Julg. 18/04/2022; DJESP 26/04/2022; Pág. 2458)

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transações bancárias indevidas em conta corrente transferências via PIX para terceiros desconhecidos da autora. Fixação de multa por descumprimento após sentenciamento. Medida necessária para o cumprimento da obrigação imposta. Caráter coercitivo da medida. Cabimento apenas de limitação. Valor da astreinte, em si, que não se revela excessivo. Recurso provido nesse aspecto para limitar a incidência de multa ao teto de R\$ 10.000,00. Incidência ao caso das disposições do CDC. Inversão do ônus probatório (art. 6ª, VIII, do referido diploma consumerista). Prova da regularidade das operações contestadas que cabe ao réu, que dela não se desincumbiu. Instituição bancária que não demonstrou a inviolabilidade de seu sistema de segurança, tampouco adotou a cautela de bloquear movimentações suspeitas. Dever de indenizar os danos materiais bem acolhido. Banco réu que, no exercício de sua atividade lucrativa, deve assumir os riscos ínsitos aos tipos de operações impugnadas, cercando-se do máximo cuidado. Súmula nº 479 do C. STJ. Termo inicial de incidência dos juros de mora. Indenização por dano moral. Relação extracontratual. Aplicação da Súmula nº 54 do STJ. Juros de mora a partir do evento danoso e correção monetária a partir do arbitramento do valor da indenização. Recurso parcialmente provido. (TJSP; AC 1003346-32.2021.8.26.0510; Ac. 15564607; Rio Claro; Décima Terceira Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Heraldo de Oliveira; Julg. 07/04/2022; DJESP 13/04/2022; Pág. 2131)

6500228656 - APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO BANCO RÉU. [...]. 3. Fraude bancária perpetrada por terceiros que acessaram a conta bancária da autora para contratar empréstimo bancário e transferir parte do valor mutuado (R\$ 30.552,50), por meio da ferramenta PIX. Relação de consumo evidenciada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, ante a verossimilhança das alegações da autora. Falha na segurança interna do banco. Contratação de empréstimo e transferência de numerário via PIX em favor de terceiro sem o seu consentimento. Hipótese dos autos em que o banco réu não logrou comprovar a regularidade das transações bancárias questionadas. Ausência de prova de que as transações foram realizadas através de equipamentos eletrônicos regularmente utilizados pela autora, ônus que lhe competia, nos

termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, considerando, inclusive, a estranha circunstância de o próprio banco réu ter constatado a fraude e entrado em contato com a autora cinco dias depois. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Responsabilidade do banco não elidida nos termos do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula no 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Ressarcimento integral dos valores descontados da conta corrente da autora, relativamente ao pagamento das prestações do empréstimo fraudulento. 4. Indébito a ser restituído que deve ser corrigido monetariamente a partir de cada desconto indevido, ao passo que os juros de mora de 1% ao mês incidem após a citação. Sentença reformada tão somente para alterar o termo inicial de incidência dos juros de mora. Recurso parcialmente provido. (TJSP; AC 1067206-13.2020.8.26.0002; Ac. 15486994; São Paulo; Décima Nona Câmara de Direito Privado; Relª Desª Daniela Menegatti Milano; Julg. 14/03/2022; DJESP 22/03/2022; Pág. 2123)

6500129211 - APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO AUTOR. 1. Fraude bancária perpetrada por terceiros que acessaram a conta bancária do autor e transferiram a quantia de R\$ 2.400,00 (dois mil e quatrocentos reais), por meio da ferramenta PIX. Relação de consumo evidenciada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, ante a verossimilhança dos fatos descritos na inicial. Falha na segurança interna do banco. Realização de PIX com transferência de quantia em favor de terceiros sem o seu consentimento. Hipótese dos autos em que o banco réu não comprovou a regularidade da transação bancária questionada. Ausência de prova nos autos de que o PIX foi realizado após fornecimento de senha pessoal do autor, ou mediante validação de autenticidade por biometria, ônus que lhe competia, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, considerando, inclusive, a estranha circunstância de o banco réu não ter fornecido o comprovante da transação bancária ao correntista extrajudicialmente. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Responsabilidade do banco não elidida nos termos do artigo 14, § 3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula no 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Ressarcimento integral do valor descontado da conta corrente do autor. 2. Dano moral configurado. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atenção aos princípios da razoabilidade e da



proporcionalidade. Sentença reformada, com inversão do ônus sucumbencial. Recurso provido. (TJSP; AC 1004664-14.2021.8.26.0037; Ac. 15328448; Araraquara; Décima Nona Câmara de Direito Privado; Relª Desª Daniela Menegatti Milano; Julg. 19/01/2022; DJESP 09/02/2022; Pág. 1887)

6500084793 - AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS EM CONTA CORRENTE (TRANSFERÊNCIAS INTERBANCÁRIAS DE ELEVADOS VALORES ATRAVÉS DE TED E PIX) NÃO RECONHECIDAS PELA AUTORA. LEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM DO BANCO RÉU EVIDENCIADA. Inexistência de litisconsórcio passivo necessário entre o réu e terceiros beneficiados pelas transações impugnadas, inviabilizando a pretendida denúncia da lide, ressalvando-se o direito do Banco demandar em regresso contra os causadores diretos dos danos. Aplicação da legislação consumerista (artigos 2º, 3º e 29 do CDC e Súmula nº 297 do STJ). Responsabilidade objetiva do réu. Súmula nº 479 do STJ. Matéria pacificada no julgamento do RESP 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73. Banco réu não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das transferências interbancárias impugnadas (TED e PIX), de altos valores, realizadas no curto espaço de tempo de um dia, e a inviolabilidade de seu sistema para coibir a fraude (art. 6º, VIII, do CDC). Restituição dos valores fraudulentamente retirados da conta corrente. Danos morais evidenciados. Aplicação da Súmula nº 227 do STJ. Descaso do réu em resolver o problema de forma célere, a despeito das tentativas da autora em resolver a situação na esfera extrajudicial. Aplicação da teoria do desvio produtivo. Damnum in re ipsa. Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC), não comportando modificação. Rec. Negado. Correção e juros de mora. Termo inicial. Inadimplemento contratual. Correção monetária incidindo do arbitramento da indenização por danos morais, fluindo os juros de mora da citação. Precedentes do STJ. Rec. Negado. Recurso negado. (TJSP; AC 1006495-48.2021.8.26.0506; Ac. 15314903; Ribeirão Preto; Décima Terceira Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Francisco Giaquinto; Julg. 12/01/2022; DJESP 27/01/2022; Pág. 3958)

78861539 - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autor vítima de furto de aparelho celular, tendo os assaltantes realizado transferência via Pix da conta bancária do autor, no valor de R\$ 2.800,00. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira ré. Prova pericial não foi produzida por desistência do réu. Ônus do qual não se desincumbiu, não podendo valer-se

de sua própria desídia. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Art. 14 do CDC. Falha na prestação de serviços evidenciada. Risco da atividade. Sum. 479 do STJ. Dano moral. Ocorrência. Dever de indenizar presente. Possibilidade de ratificação do julgado, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJSP. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; AC 1021040-17.2020.8.26.0003; Ac. 15037923; São Paulo; Trigesima Oitava Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Spencer Almeida Ferreira; Julg. 22/09/2021; DJESP 29/09/2021; Pág. 2422)

6500257008 - AGRAVO DE INSTRUMENTO INTERPOSTO CONTRA R. DECISÃO PELA QUAL FOI PARCIALMENTE CONCEDIDA TUTELA DE URGÊNCIA, ESTA NO SENTIDO DE DETERMINAR O DESBLOQUEIO DA CONTA CORRENTE MANTIDA PELA AUTORA, ORA RECORRIDA, NO PRAZO DE 48H, SOB PENA DE MULTA DIÁRIA DE R\$ 1.000,00 (MIL REAIS), AINDA QUE LIMITADA A R\$ 30.000,00 (TRINTA MIL REAIS). ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA. CONTA CORRENTE BLOQUEADA PELA CASA BANCÁRIA, POR FORÇA DE CONTESTAÇÃO DE TERCEIRO, PELA QUAL INDICOU A SUPOSTA OCORRÊNCIA DE FRAUDE NA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE PAGAMENTO ELETRÔNICO INSTANTÂNEO (PIX), E QUE CONTOU COM A CONTA CORRENTE DA AUTORA COMO SENDO DESTINATÁRIA DA IMPORTÂNCIA DE R\$ 433,00 (QUATROCENTOS E TRINTA E TRÊS REAIS). Acerto da r. Decisão atacada. Apuração de eventual fraude que não pode acarretar no absoluto bloqueio da conta corrente destinatária do recebimento de valores mediante utilização do pix, mas tão somente na retenção do repasse da quantia questionada, até que se dê por esclarecido o ocorrido. Presença e atendimento dos requisitos do art. 300, do CPC em vigor. Multa que foi fixada em valor que se mostrou adequado ao caso. Prazo que se mostrou igualmente adequado, diante da propalada informatização do serviço bancário. Limite máximo da incidência da multa que também não deve merecer qualquer redução. Recurso não provido. (TJSP; AI 2279408-90.2021.8.26.0000; Ac. 15474471; Guarujá; Décima Sexta Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Simões de Vergueiro; Julg. 11/03/2022; DJESP 31/03/2022; Pág. 1809)

<b>TURMA RECURSAL DE MT:</b>
------------------------------

52456618 - RECURSO INOMINADO. PRELIMINAR DE INCOMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL AFASTADA. Relação de consumo. Contrato bancário.

Realização de pix e outras transações não reconhecidas pela autora. Golpe praticado por terceiro através de aplicativo instalado no aparelho celular. Falha na prestação do serviço. Reclamação administrativa não atendida. Dano material comprovado. Termo inicial da correção monetária a partir do efetivo prejuízo. Súmula nº 43 do STJ. Incidência dos juros moratórios a partir da data da citação, em caso de relação contratual. Alteração de ofício. Dano moral configurado in re ipsa. Quantum indenizatório mantido. Recurso conhecido e improvido. (JECMT; RInom 1039425-96.2021.8.11.0002; Turma Recursal Única; Rel. Juiz Gonçalo Antunes de Barros Neto; Julg 04/08/2022; DJMT 08/08/2022)

**TJMG**

89704323 - APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO. INSTITUIÇÃO INTERMEDIADORA. CDC. REPASSE VALORES. PIX. GOLPE WHATSAPP. DADOS PESSOAIS. DANO MORAL. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. ÔNUS DA PROVA. A instituição intermediadora de pagamento detém a posse e o acesso para realizar atos atinentes à manutenção da conta. Para que se configure a relação de consumo, é necessário que uma das partes seja destinatária final do produto ou serviço adquirido, ou seja, que não o tenha adquirido para o desenvolvimento de sua atividade negocial ou profissional. Incumbe ao autor o ônus probandi quanto aos fatos constitutivos de seu direito, conforme prescreve o art. 373 do NCPC. V. V. A responsabilidade civil do prestador de serviços é objetiva à luz do disposto no artigo 14 do CDC e subsiste se o mesmo não comprova a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, ou a inexistência de defeito ou falha na prestação do serviço. A orientação jurisprudencial é no sentido de que contratação dos serviços, mediante conduta praticada por terceiro falsário, por constituir risco inerente à atividade econômica das Instituições Financeiras, não elide a responsabilidade destas pelos danos daí advindos, à luz da Teoria do Risco Profissional. Tendo a parte autora sido acusada de prática de conduta típica penal, configuram-se os danos morais, sobre os quais recai a responsabilidade da ré. A fixação da indenização por danos morais deve ser realizada com razoabilidade e proporcionalidade. (TJMG; APCV 5000551-36.2021.8.13.0707; Décima Quarta Câmara Cível; Relª Desª Evangelina Castilho Duarte; Julg. 17/03/2022; DJEMG 22/03/2022)

77260413 - PROCESSO CIVIL. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ILEGITIMIDADE PASSIVA. FALTA DE INTERESSE DE AGIR. ONUS DA PROVA. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA POR MEIO DE PIX. FRAUDE. NEGLIGÊNCIA E OMISSÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ATIVIDADE DE RISCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. FORMA EQUITATIVA. IMPOSSIBILIDADE. TEMA 1.076 DOS RECURSOS REPETITIVOS. SENTENÇA MANTIDA. 1. Por haver relação jurídica entre o consumidor e a instituição financeira, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva do banco que não foi diligente em impedir a ocorrência de operações atípicas de transferência por meio de PIX, permitindo que fraude fosse perpetrada por terceiros. 2. Não há falta de interesse de agir do consumidor que não tentou resolver o problema na via administrativa antes de ajuizar a ação, pois as esferas são independentes e a resistência do banco, por si só, já demonstra a necessidade do provimento jurisdicional. 3. A inversão do ônus da prova impõe-se no caso em exame, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, sobretudo em razão da hipossuficiência do consumidor em relação à instituição bancária. 4. O fornecedor responde objetivamente pelos danos que causar ao consumidor em virtude da má prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 5. Comprovada a fraude praticada por terceiro, que se beneficiou de operações feitas por meio de PIX, gerando transferências incomuns e que excederam o limite diário permitido para esse tipo de operação bancária, deve o banco responder objetivamente pelos danos suportados pelo correntista. 6. Não é possível estipular honorários advocatícios de forma equitativa quando há condenação pecuniária ou é possível mensurar o proveito econômico obtido na demanda (Tema 1.076 dos recursos repetitivos). 7. Apelação conhecida e não provida. Preliminares rejeitadas. Unânime. (TJDF; APC 07157.76-58.2022.8.07.0001; Ac. 162.7212; Terceira Turma Cível; Relª Desª Fátima Rafael; Julg. 06/10/2022; Publ. PJe 24/10/2022)

77253944 - APELAÇÕES CÍVEIS. PROCESSO CIVIL. PRELIMINARES. CARÊNCIA DE AÇÃO. LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO. NULIDADE DA SENTENÇA POR AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO. REJEIÇÃO. CONSUMIDOR. FURTO POR FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. INDENIZAÇÃO POR

DANOS MATERIAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. OCORRÊNCIA. DANOS MORAIS. NÃO CONFIGURAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. 1. A natureza da relação jurídica discutida nos autos não obriga a formação de litisconsórcio passivo necessário. 2. A sentença está devidamente fundamentada e não se enquadra em qualquer das hipóteses previstas no § 1º do art. 489 do CPC/15, tampouco afronta o texto constitucional. 3. O Banco Réu apresentou tese de defesa cujas premissas fáticas divergem totalmente dos argumentos lançados pela Autora na exordial, em flagrante ofensa aos arts. 336 e 341, caput, do CPC/15, razão pela qual se revela devida a manutenção da condenação no tocante aos danos materiais sofridos. 4. Em que pese o dissabor experimentado pela Autora, não se verifica a presença do dano apto a ensejar a indenização por danos morais, pois a conduta da instituição financeira não implicou violação a direitos da personalidade. 5. Apelações conhecidas e não providas. (TJDF; APC 07150.61-32.2021.8.07.0007; Ac. 161.7141; Oitava Turma Cível; Rel. Desig. Des. Robson Teixeira de Freitas; Julg. 13/09/2022; Publ. PJe 27/09/2022)

77229720 - AGRAVO DE INSTRUMENTO. GOLPE DO INSTAGRAM. COMPRA E VENDA. FRAUDE. PAGAMENTO POR MEIO DE PIX. ARRESTO CAUTELAR EM CONTA DO BENEFICIÁRIO DA TRANSFERÊNCIA. SISBAJUD. 1. No caso, o agravante colacionou conversas pessoais com a agravada, por aplicativo para celular, que atestam a negociação dos itens anunciados. Constatam também nos autos, documentos que comprovam o pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), cuja transação foi feita por PIX entre as instituições financeiras informadas. Outrossim, há prints e vídeo de denúncia de fraude da proprietária da conta original do Instagram. 2. O Banco Central estabeleceu mecanismos de devolução de valores pelo PIX, que deve ser feita pela instituição financeira da pessoa que recebeu o PIX, mediante pedido da instituição de origem do pagamento. Para tanto, os bancos podem utilizar mecanismos que facilitam o bloqueio e eventual devolução dos recursos em caso de fraude, como o bloqueio cautelar e o mecanismo especial de devolução. 3. Verificado o saque dos valores pela fraudadora, é cabível bloqueio dos valores transferidos por meio de Pix. Necessário o contraditório, para a utilização da ferramenta teimosinha. 4. Agravo de Instrumento conhecido e provido em parte. (TJDF; AGI 07032.99-06.2022.8.07.0000; Ac. 142.6505; Sexta Turma Cível; Relª Desª Soníria Rocha Campos D'Assunção; Julg. 25/05/2022; Publ. PJe 08/06/2022)

<b>TURMA RECURSAL DO DF:</b>
------------------------------

77271910 - JUIZADO ESPECIAL. RECURSO INOMINADO. EFEITO SUSPENSIVO INAPLICÁVEL. CONSUMIDOR. FRAUDE EM CONTA BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA POR MEIO DE PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO OU DA VÍTIMA NÃO CARACTERIZADO. RESTITUIÇÃO DEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. 1. No âmbito dos Juizados Especiais os recursos são recebidos, ordinariamente, no efeito devolutivo, admitindo-se o efeito suspensivo somente nos casos de perigo de dano irreparável ou de difícil reparação, nos termos do art. 43 da Lei nº 9.099/95, que não é o caso dos autos. 2. Na linha do que dispõe o enunciado da Súmula n.º 479 do Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 3. Se o consumidor apresentou laudo técnico (ID 39818232) atestando que o aparelho no qual utiliza o aplicativo do banco não apresenta vírus ou qualquer outro programa ou operação que indique vulnerabilidade de segurança; e se a operação fraudulenta. Transferência no valor de R\$ 46.000,00 para outro estado (Pará). Evoca a ocorrência de fraude por destoar do perfil do consumidor, evidencia-se a falha na segurança da instituição bancária que não deflagrou o sistema de bloqueio cautelar de operação suspeita, não estabeleceu limite máximo de valor com base no perfil do cliente, e não adotou o Mecanismo Especial de Devolução do PIX (Resolução BCB 103/2021). 4. Diante desse cenário fático e normativo, merece ser mantida a sentença que afastou a alegação de fato exclusivo de terceiro ou da vítima e condenou o banco a devolver a quantia retirada mediante fraude da conta do consumidor. 5. Recurso conhecido e não provido. 6. Recorrente condenado a pagar as custas e honorários, estes fixados em R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais). (JECDF; ACJ 07141.10-74.2022.8.07.0016; Ac. 164.8033; Terceira Turma Recursal; Relª Juíza Edi Maria Coutinho Bizzi; Julg. 07/12/2022; Publ. PJe 14/12/2022)

77272011 - JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CONSUMIDOR. BANCÁRIO. TRANSAÇÃO MEDIANTE FRAUDE. PIX. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 1. Na origem, trata-se de pretensão indenizatória por danos materiais em decorrência de transação bancária realizada (PIX) na conta corrente do autor, mediante fraude. O recurso do

banco réu visa a reforma da sentença para que sejam julgados improcedentes os pedidos formulados na inicial. 2. Presentes os pressupostos de admissibilidade. O recurso foi interposto no prazo legal e o preparo devidamente recolhido. 3. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90), protetor da parte vulnerável da relação de consumo. Aliás, o art. 4º, inciso I do CDC. A Política Nacional das Relações de Consumo tem como princípio que se deve reconhecer a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, pois está em posição de inferioridade se comparado ao status do fornecedor. No ambiente não presencial essa vulnerabilidade é agravada, podendo caracterizar uma hiper vulnerabilidade, pois há que se reconhecer que em matéria de evolução tecnológica e de usos de dispositivos digitais, e de razoavelmente controlar tais domínios é responsabilidade do fornecedor. 4. Em sua petição inicial, narra o autor que, no dia 10.3.2022, teve sua conta bancária mantida com o requerido invadida por hackers, que realizaram transferências pelo Pix no valor total de R\$5.228,23 (ID. 40911204), com a utilização do seu cheque especial. Aduz ter informado o fato ao réu, bem como registrado ocorrência policial (ID. 40911208). Todavia o banco se recusou a restituir os valores, motivo pelo qual teve que contratar um empréstimo consignado para que sua conta não ficasse com saldo devedor. 5. Quanto à responsabilidade civil da Instituição recorrente, de acordo com a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno, relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Nos últimos anos houve um aumento exponencial das atividades bancárias executadas de forma on-line, sendo os clientes/consumidores levados a utilizar cada vez mais os serviços digitais e, na mesma proporção, sendo expostos a riscos de perdas financeiras decorrentes de acessos irregulares, fraudes e operações irregulares. 6. Nesse passo, a instituição financeira há de ser responsabilizada pela segurança contra fraudes na prestação de serviços bancários, tendo em vista que, na mesma proporção em que os Bancos investem em ferramentas de segurança da atividade e atendimento ao cliente, de igual modo os fraudadores buscam meios de burlar os sistemas, restando evidenciado que as atividades executadas no ambiente digital têm enorme potencial de acarretar danos ao consumidor. 7. Convém esclarecer que nas operações realizadas em ambiente digital o cliente não sabe com quem está interagindo, se humano ou não humano, se um legítimo representante do banco ou um fraudador. Assim, em que pese

sejam irrefreáveis, inexoráveis e inegavelmente úteis tanto ao fornecedor, como ao consumidor e, portanto, lícitas (sendo seu uso às vezes obrigatório), são permeadas por riscos inerentes o parâmetro de cuidado exigido dos bancos quanto ao crédito e à administração financeira do consumidor é maior do que aquele exigido para ferramentas digitais que não tratem de interesses imprescindíveis aos usuários. Além disso, a boa-fé e o dever de cuidado impõem aos bancos a obrigação de garantirem a segurança dos produtos e serviços oferecidos, preservando o patrimônio do consumidor, e pondo-o a salvo de práticas que representem prejuízo. 8. Com efeito, a conduta exclusiva do consumidor ou o fato de terceiro nas operações bancárias somente serão consideradas aptas a excluir a responsabilidade se estiverem absolutamente dissociadas das condutas omissivas, comissivas ou informativas que competem ao banco. No que concerne às provas, conforme a inteligência do artigo 373 do Código de Processo Civil, incumbe ao autor o ônus da prova quanto ao fato constitutivo do seu direito e ao réu quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. Da análise dos autos resta evidente a comprovação dos fatos pelo recorrido. 9. Ademais, conforme estabelece o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor: 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. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: II. O resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam. Depreende-se das provas produzidas no processo que, de fato, o recorrido foi vítima de fraude praticada por estelionatários. Não obstante, tal situação não afasta a responsabilidade do réu, no caso, porquanto o autor imediatamente se pôs a realizar diligências, ligando para o telefone do banco réu, 3322.1515 e registrando Boletim de Ocorrência Policial de n. 1.482/2022-0 na 14ª Delegacia de Polícia do Gama/DF, conforme documento anexo nos autos (ID. 40911208). 10. Em razão do exposto, demonstrada a falha na segurança em relação aos serviços prestados pelo banco réu, resta cabível a restituição ao recorrido, dos valores transferidos por meio de Pix, mediante fraude em sua conta bancária. 11. Por fim, no que concerne ao pedido de danos morais, como não restou comprovada qualquer mácula à dignidade e honra da parte recorrente, muito menos que tenha sido submetida a situação vexatória ou constrangimento capaz de abalar os seus direitos personalíssimos, porquanto o fato narrado, embora lhe tenha gerado desagrado, não se



qualifica com afetação dos atributos da personalidade, não sendo viável neste caso, a condenação por danos morais. Sentença que se confirma por seus próprios fundamentos. 12. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. Sentença mantida. Condene a recorrente ao pagamento de custas processuais residuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 55 da Lei nº 9099/95. Acórdão lavrado na forma do art. 46 da Lei nº 9.099/95. (JECDF; ACJ 07058.19-06.2022.8.07.0010; Ac. 164.7632; Segunda Turma Recursal; Relª Juíza Marília de Ávila e Silva Sampaio; Julg. 07/12/2022; Publ. PJe 14/12/2022)

77267340 - RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO BANCÁRIO. TRANSAÇÃO MEDIANTE FRAUDE. PIX. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS. 1. Na forma do art. 46 da Lei nº 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso próprio, regular e tempestivo. Pretensão condenatória em indenização por danos materiais e por danos morais, em virtude de fraude praticada no âmbito de operações bancárias. Recurso do réu visa à reforma da sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos. 2. Transferência bancária via Pix. Fraude. O fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, salvo quando comprovar culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14 do CDC). De acordo com o enunciado 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. A autora informa que, no dia 15/12/2021, foram realizadas transferências bancárias via Pix de sua conta, supostamente decorrente de fraude praticada por terceiro. O boletim de ocorrência (ID 39732289) e contestação das transações na via administrativa (ID 39732288), realizados no mesmo dia dos fatos, são elementos de convicção a apontar que a autora não efetuou as operações indicadas. Foram realizadas 3 transferências bancárias para terceira pessoa desconhecida pela autora, o que resultou num prejuízo de R\$ 1.583,98. A negativa apresentada pelo Banco (id39446141) não atende às regras do Banco Central constantes das Resoluções BACEN Nº 1 DE 12/08/2020 e 147, DE 28/09/2021 (art. 32, V e art. 39-B). A resposta não observou os elementos definidos no § 1º do referido art. 39-b. Reconhece-se, pois, a responsabilidade do réu pelos valores reclamados pela autora. Sentença que se confirma pelos seus próprios fundamentos. 3. Recurso conhecido, mas não provido. Custas processuais pelo recorrente vencido. Sem condenação em honorários advocatícios, diante da ausência de contrarrazões. W (JECDF; ACJ 07052.32-05.2022.8.07.0003; Ac. 163.9100;

Primeira Turma Recursal; Rel. Juiz Aiston Henrique de Sousa; Julg. 10/11/2022; Publ. PJe 28/11/2022)

77265284 - JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DO DIREITO DE DEFESA. REJEITADA. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. FRAUDE. PIX REALIZADO POR TERCEIRO NA CONTA DO AUTOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. RISCO DA ATIVIDADE ECONÔMICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR NÃO CONFIGURADA. DANO MATERIAL. DEVER DE REPARAÇÃO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Trata-se de recurso inominado interposto pela parte autora contra a sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais. Recurso próprio, regular e tempestivo. 2. O recorrente alega, preliminarmente, a nulidade da sentença por cerceamento do direito de defesa. No mérito, argumenta, em síntese, que não houve qualquer comunicação por terceiros via telefone e que após alerta do sistema fornecido pelo banco compareceu até sua agência e realizou todos os procedimentos requeridos pelos prepostos que efetuaram seu atendimento na própria agência. Afirma, ainda, que a fraude relatada nos autos ocorreu dois meses após a atualização realizada na agência do correntista e que a culpa não seria exclusiva de terceiros, mas da instituição financeira, uma vez que é responsável pela segurança do sistema fornecido ao correntista e verificação de movimentações anormais da conta. Contrarrazões apresentadas. 3. Preliminar de Cerceamento do Direito de Defesa. O juiz é o destinatário das provas, não tendo obrigação de deferir a produção de todos os meios de prova postulados pelas partes. A suposta má apreciação de provas, alegada pelo recorrente, consiste, em verdade, no inconformismo da parte com o resultado do julgado e, absolutamente, não impõe a nulidade do julgado. Ademais, no processo, o recorrente teve todas as oportunidades de se manifestar nos autos e produzir seu conjunto probatório, de sorte que não há qualquer nulidade da sentença. Preliminar rejeitada. 4. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob a ótica do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n.8.078/1990). 5. No caso em apreço, narra o autor que, em 13/01/2022, tomou conhecimento de duas operações realizadas na sua conta corrente (duas transferências para pessoa desconhecida) que não foram realizadas por ele. Conforme demonstram os comprovantes

anexados aos autos pelo autor (Ids 39779460 e 39779461), as transferências foram nos valores de: R\$ 7.200,00 (sete mil e duzentos reais) e R\$ 900,00 (novecentos reais). Em contestação, o réu afirma que não houve qualquer falha na segurança bancária e que as referidas transações foram realizadas com a utilização de senha. 6. Preceitua o Código de Defesa do Consumidor 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 (artigo 14). O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (artigo 14, § 3.º). Em tais situações a inversão do ônus da prova é estabelecida pela própria Lei, cabendo ao fornecedor a prova da causa de exclusão da responsabilidade. 7. Decorrencia disso é que a atuação indevida de terceiro (fraude) não rompe o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e os danos suportados pelos consumidores, porquanto trata-se de fortuito interno (teoria do risco da atividade), relacionado aos riscos inerentes ao exercício da atividade lucrativa desempenhada (art. 14, § 3º, II, CDC e Súmula nº 479 do STJ). Importante consignar que a culpa exclusiva de terceiros, capaz de elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou serviços, é somente aquela que se enquadra no gênero de fortuito externo (evento que não tem relação de causalidade com a atividade do fornecedor). 8. Cabe ressaltar, ainda, que o surgimento de novas formas de relacionamento entre clientes e instituições financeiras, em especial por meio de sistemas eletrônicos e da internet, reforçam a conclusão acerca da responsabilidade objetiva pelos riscos inerentes ao fornecimento de produtos e serviços bancários. Se de um lado as instituições financeiras se beneficiam com a redução dos custos e a propagação das operações bancárias realizadas pelos meios eletrônicos, sem contato direto com funcionários (aumento na lucratividade da atividade), de outro, sujeitam-se mais facilmente às fraudes, devendo por elas responder. 9. Assim, é dever do fornecedor, ao disponibilizar e lucrar com produtos e serviços no mercado de consumo, fornecer sistemas seguros de forma a evitar a ocorrência de fraudes que causam danos aos usuários. Destaca-se, também, que a fraude realizada em operações financeiras integra o risco da atividade e não exime a instituição responsável do dever de indenizar (art. 17 da Lei n. 8.078/90 e Súmula nº 479/STJ). O raciocínio contrário conduziria todo o risco do negócio ao consumidor, o que é absolutamente vedado pelo CDC. No mesmo sentido aqui exposto, cabe citar o precedente: (Acórdão 1425123, 07631445220218070016, Relator:

MARILIA DE AVILA E Silva Sampaio, Segunda Turma Recursal, data de julgamento: 23/5/2022, publicado no DJE: 1/6/2022. Pág. : Sem Página Cadastrada. ). 10. No caso dos autos, conclui-se que o réu não se desincumbiu de seu ônus probatório, uma vez que não trouxe aos autos a comprovação de que o autor agiu de forma imprudente e não se valeu dos meios básicos de segurança de sua conta. Considerando que ao autor não seria possível realizar a comprovação de fato negativo, isto é, de que não procedeu de forma imprudente na segurança de sua conta corrente, cabia ao réu apresentar aos autos que as transações realizadas ocorreram dentro da normalidade do histórico do autor, mas assim não agiu, de modo que deve ser responsabilizado pelos danos sofridos pelo recorrente. 11. Por todo exposto, as contratações do BB Automático realizadas em nome do autor, no valor total de R\$ 4.902,32 (quatro mil e novecentos e dois reais e trinta e dois centavos), devem ser declaradas inexistentes e o valor retirado da sua conta, no importe de R\$ 3.197,68 (três mil e cento e noventa e sete reais e sessenta e oito reais), deve ser ressarcido. Cumpre destacar que a restituição deverá ocorrer de forma simples, uma vez que não há comprovação nos autos de má-fé por parte do réu. 12. Em relação aos danos morais, é certo que a sua configuração exige a presença real e efetiva de uma afronta aos atributos da personalidade do indivíduo, de modo a causar-lhe forte angústia, desonra ou humilhação. Considerando a complexidade das relações atuais, sobretudo as de consumo, dissabores e contratempos decorrentes da natural relação entre as partes não têm o potencial de configurar danos morais. Na hipótese, o autor não comprovou que, em razão da falha na prestação dos serviços do réu, teve que suportar maiores danos em sua esfera personalíssima, tal como atraso de contas ou comprometimento de renda, de modo que não se configura, aqui, danos morais. 13. Recurso da parte autora conhecido e parcialmente provido. Sentença reformada para declarar inexistentes as contratações do BB Automático realizadas em nome do autor; bem como para condenar o réu a pagar ao autor a quantia de R\$ 3.197,68 (três mil e cento e noventa e sete reais e sessenta e oito reais), a título de danos materiais. Quantia com correção monetária pelo INPC a partir da data do desembolso e juros da mora de 1% ao mês a partir da citação. 14. Sem custas por ser o recorrente beneficiário da justiça gratuita. Sem condenação em honorários em razão da ausência de recorrente vencido. 15. Acórdão elaborado de conformidade com o disposto nos artigos 46 da Lei nº 9.099/1995. (JECDF; ACJ 07077.50-47.2022.8.07.0009; Ac. 163.5823; Segunda Turma Recursal; Rel. Juiz Arnaldo Corrêa Silva; Julg. 07/11/2022; Publ. PJe 17/11/2022)

77263478 - JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. PROCESSO CIVIL. PEDIDO DE EFEITO SUSPENSIVO REJEITADO. PRELIMINARES DE ILEGITIMIDADE PASSIVA E FALTA DE INTERESSE DE AGIR REJEITADAS. CONSUMIDOR. BANCÁRIO. FRAUDE. ORIENTAÇÃO/INSTRUÇÃO PARA PROCEDIMENTOS REALIZADOS NO APARELHO CELULAR. TRANFERÊNCIAS BANCÁRIAS REALIZADAS SEM AUTORIZAÇÃO EM CURTO ESPAÇO DE TEMPO. QUEBRA DE PERFIL NÃO IDENTIFICADA. EVIDENTE INDÍCIO DE FRAUDE. INEFICÁCIA DOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA NÃO COMPROVADA. FORTUITO INTERNO. RISCO DA ATIVIDADE ECONÔMICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA Nº 479 DO STJ. RESTITUIÇÃO DEVIDA. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 1. Recurso inominado interposto pelo réu em face da sentença que o condenou na obrigação de restituir os valores transferidos da conta bancária da autora. A condenação fundou-se no aumento de limite sem autorização e transferências bancárias, realizadas de forma temerárias, via Pix, no valor total de R\$19,849,99, para terceiro, típicas de fraude. 2. Nas razões recursais, requer o recebimento do recurso em seu duplo efeito, suscita preliminar de ilegitimidade passiva, na medida em que afirma não ter participado dos fatos, bem como a falta do interesse de agir, ora que a parte autora não teria requisitado à área administrativa do banco por conta do suposto golpe. 3. No sistema dos juizados especiais, a concessão de efeito suspensivo ao recurso ocorre em casos excepcionais, nos quais é demonstrada a presença de dano irreparável ou de difícil reparação, circunstância não verificada no caso concreto. Rejeita-se o pedido de concessão de efeito suspensivo formulado pela parte ré/recorrente. 4. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, haja vista as partes estarem inseridas nos conceitos de fornecedor e consumidor, conforme disposto nos artigos 2º e 3º do CDC. Nesse passo, o deslinde da controvérsia deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor, que por sua vez regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (CF, art. 5º, XXXII), inclusive as pertinentes à responsabilidade objetiva na prestação dos serviços. No mesmo sentido, o enunciado da Súmula nº 297 do STJ, in verbis: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. 5. Nesse passo, a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor, que por sua vez regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (CF, art. 5º, XXXII). 6. Pela Teoria da Asserção, as

condições da ação são aferidas em abstrato, considerando-se as assertivas da parte autora na petição inicial e o cabimento, em tese, do provimento jurisdicional que almeja. No caso, a parte autora relata suposta fraude promovida por terceiro em nome do BB, de modo que não há óbice, com base nas teorias da asserção e da aparência, que o réu seja demandado judicialmente. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. 7. A demanda, em tese, é adequada para perseguição do resultado almejado, útil e necessária à obtenção da tutela pretendida. Com isso, a resolução da ação judicial deve ocorrer com o julgamento do mérito. Nesse sentido: TJDFT. Acórdão 1210446, 07105165720198070016, Relator: TEÓFILO CAETANO, 1ª Turma Cível, data de julgamento: 16/10/2019, publicado no PJe: 31/10/2019. Pág. : Sem Página Cadastrada. Preliminar de falta de interesse de agir, arguida pelo recorrente/réu, rejeitada. 8. No mérito, sustenta: (I) ausência de responsabilidade; (II) falta de provas ou indícios de falha no sistema de segurança utilizado nos serviços prestados pelo banco; (III) culpa exclusiva da vítima ou de terceiros; e (IV) inexistência de ilícito civil que fundamente a pretensão de reparação civil. 9. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos deduzidos na inicial, com o consequente afastamento na condenação ao pagamento dos danos materiais. 10. O Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula nº 479, segundo a qual: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 11. Nesse viés, a atuação indevida de terceiro (fraude) não rompe o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e os danos suportados pelos consumidores, porquanto trata-se de fortuito interno (teoria do risco da atividade), relacionado os riscos inerentes ao exercício da atividade lucrativa desempenhada pelos bancos (art. 14, §3º, II, CDC e Súmula nº 479 do STJ). 12. Registre-se que a culpa exclusiva de terceiros, capaz de elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou serviços, é somente aquela que se enquadra no gênero de fortuito externo (evento que não tem relação de causalidade com a atividade do fornecedor). 13. É dever da instituição financeira, oferecer mecanismos seguros para a realização das operações bancárias de forma a evitar danos aos usuários do serviço, em especial a utilização fraudulenta de dados pessoais dos consumidores. 14. De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/2018, as instituições financeiras devem zelar pela segurança e sigilo dos dados de seus usuários. 15. Presentes os requisitos da verossimilhança das alegações e reconhecida a hipossuficiência técnica dos consumidores quanto à elucidação dos fatos, a inversão do ônus da prova é medida imperativa, de forma a consolidar o

encargo probatório do réu em comprovar a inexistência de defeito na prestação do serviço e culpa exclusiva da vítima (art. 6º, VIII, CDC). 16. Nessa perspectiva, cumpre ao autor provar o fato, o dano e o nexo causal com a conduta do agente (verossimilhança) e, ao réu, o ônus de demonstrar a ocorrência de excludente de ilicitude a afastar o nexo de causalidade e a responsabilidade objetiva, conforme disposto no artigo 14, §3º, do CDC. 17. A despeito da falsidade do atendimento, há verossimilhança nas alegações da autora de que a partir da ligação realizada a partir do número do banco, foi convencida da legitimidade das orientações para realização de procedimentos de verificação, já que advinda de preposto do banco que conhecia seus dados pessoais e a existência da conta corrente junto ao BB. 18. Conforme a narrativa constante na petição inicial e na ocorrência policial (ID 39496449), não infirmada pelo réu, a autora recebeu ligação em nome do BB informando que sua conta havia sido invadida e transferências teriam sido feitas. Por orientação do suposto preposto do banco, a autora deveria realizar simulações de transferência de valores, pelo aplicativo, procedimento que permitiria, ao final, bloquear a conta e evitar novas invasões. 19. O réu, por sua vez, confirma que, a autora, após perceber que havia sido vítima de uma fraude, dirigiu-se a agência bancária mais próxima e conseguiu cancelar o TED pois esse só seria compensado no outro dia, mas, devido ao caráter imediato característico do PIX, esse não pode ser desfeito. 20. A autora afirma que recebeu ligação em seu celular, com a confirmação de dados e operações bancárias de sua conta, de modo que se houve fraude decorreu de ausência do dever de cautela e segurança com o sigilo dos dados pessoais da cliente e dos negócios jurídicos com ela firmados, a viabilizar o acesso indevido por terceiros, e, portanto, de falha na prestação do serviço do réu, pelo qual deve responder (art. 14 do CDC). 21. O fato de a autora, realizar os procedimentos indicados por suposto funcionário do banco, o qual, ressalta-se, tinha ciência do seu nome, número do celular e da existência da conta corrente, certamente, confere credibilidade aos estelionatários, não só para a autora, mas também para o homem médio, de que a verificação era necessária. 22. Demais disso, não se mostra razoável presumir que a consumidora, idosa (72 anos) saiba e/ou perceba a diferença entre o atendimento oficial e o falso gerado a partir de contato em seu telefone celular. 23. No contexto em que os fatos ocorreram, a falsidade da ligação não poderia ser facilmente percebida e não havia motivos para a autora duvidar do atendimento realizados por suposto preposto do réu. Desse modo, não seria exigível da autora a adoção de medidas excepcionais a fim de identificar a fraude praticada, bastando-lhe atuar com as precauções de praxe e agir de acordo com o que se espera

nessas situações. 24. Embora o réu afirme a ausência de responsabilidade pela fraude, certo é que possui o dever de segurança quanto aos dados dos clientes e às informações dos contratos, cuja possibilidade de acesso por pessoas mal-intencionadas contribuiu para a realização da fraude, em evidente prejuízo aos consumidores. 25. O fato de os estelionatários deterem tecnologia capaz de violar os sistemas de segurança do réu e obter acesso aos dados pessoais e bancários da vítima, demonstra falta de zelo na adoção de sistemas tecnológicos capazes de evitar os danos causados em razão do vazamento de dados cujo sigilo não pode ser violado. 26. Importante considerar, ainda, a eventual participação de prepostos da instituição financeira que, de forma ilícita, repassam informações sigilosas dos clientes, a evidenciar, outrossim, a falha na prestação dos serviços, seja por atuação direta da instituição ou de outros atores inseridos na cadeia de prestação dos serviços. 27. O réu sustenta que os fatos ocorreram por culpa exclusiva da consumidora que, acatando orientações que fogem totalmente aos padrões de segurança utilizados pelo banco, realizou os comandos ordenados. 28. Os elementos de prova demonstram que a segurança dos sistemas tecnológicos utilizados pelo banco, foram incapazes de identificar e apontar como suspeitas de fraude as transferências contestadas, já que, em curto espaço de tempo foram feitas duas transações via PIX e uma via TED. Movimentações essas, que, segundo a autora, diferem, em muito, do perfil de movimentação bancária, de molde a evidenciar claro indício de fraude ou operação ilícita. 29. Vale dizer: Caso fossem seguros e eficientes os sistemas tecnológicos utilizados pelo réu, haveria plenas condições de identificar e apontar como suspeitas de fraude as sete transferências realizadas em curto espaço de tempo, para os mesmos destinatários, de forma totalmente atípica, e que fogem do perfil dos autores. 30. Ademais, não há notícia de que a instituição financeira tenha adotado providências a fim de apurar se as transações foram realizadas pelos consumidores antes de autorizar e repassar o crédito das transações contestadas, o que também configura a falha na prestação dos serviços prestados pelo banco (art. 14 do CDC). 31. A utilização indevida dos dados dos autores por terceiro de má-fé, evidencia a falha na prestação do serviço quanto ao dever de sigilo no tratamento dos dados pessoais e bancários. 32. Outrossim, o uso indevido do aplicativo do banco faz incidir sobre a instituição financeira responsabilidade pelo ato, porquanto a fraude cometida por terceiro não pode ser considerada ato isolado e exclusivo do infrator, apta a excluir o nexo de causalidade entre a omissão do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor. 33. Trata-se de fortuito interno, pois a fraude em questão se inclui no risco da atividade econômica exercida pelas instituições



financeiras, especialmente porque ausente demonstração de qualquer circunstância capaz, em tese, de afastar a responsabilidade objetiva do réu (art. 14, §3º, I e II, CDC e Súmula nº 479 do STJ). 34. Além do mais, conforme o artigo 6º, III, do CDC, é dever do fornecedor fazer chegar aos consumidores, de forma simples, clara e acessível, as informações relevantes referentes aos seus produtos e serviços, em especial quanto aos meios verificação/prevenção de fraudes. 35. No caso, não restou comprovado que a autora foi informada adequadamente (art. 6º, III, CDC) e, principalmente, que compreendeu as orientações, acerca dos meios verificação/prevenção de fraudes, o que poderia ser feito, por exemplo, com o envio de e-mails ou documentos assinados pela consumidora. 36. O descumprimento do dever de prestar informações ao consumidor, como no caso concreto, configura falha na prestação de serviço a ensejar a responsabilização do réu pelos danos decorrentes da ausência de informações. 37. O réu insiste na tese de inexistência de defeito na prestação de serviços, mas não logrou êxito em comprovar tais alegações. Ao contrário, já que agiu sem cautela ao deixar de adotar as medidas seguras de prevenção, mesmo diante de fortes indícios de fraude, o que poderia ter evitado ou remediado o prejuízo material sofrido pelo autor. 38. Assim, não há como reconhecer a ruptura do nexo causal, já que o réu, ao deixar de (I) assegurar direito básico dos consumidores à informação clara, adequada e acessível; (II) garantir a segurança dos dados pessoais e bancários de seus usuários; (III) adotar mecanismos e protocolos eficazes na identificação de movimentações financeiras suspeitas; (IV) disponibilizar acesso a meios eficazes de atendimentos aos consumidores e (V) adotar os procedimentos recomendados pelo Banco Central para prevenção, verificação e devolução do valor do Pix realizado mediante fraude; concorreu para a implementação do dano (ainda que na modalidade omissiva), pois a fraude ocorreu em razão de golpe aplicado por estelionatários, decorrente da falha de segurança nos serviços oferecidos pelo banco. 39. Caberia à instituição financeira demonstrar a inexistência de defeito na prestação do serviço, no sentido de que presta informações adequadas e possui mecanismos de segurança hábeis a evitar ou minimizar os danos causados aos consumidores nas hipóteses de fraudes praticadas por terceiros. 40. Todavia, não se desincumbiu do ônus de demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor (art. 373, II, do CPC), o que reforça a verossimilhança dos fatos narrados e comprovados pelos demandantes. 41. Configurada a defeituosa prestação dos serviços (art. 14, §1º, I e II, CDC), responde o réu pelos danos causados, porquanto a fraude cometida por terceiro não pode ser considerada ato isolado e exclusivo do infrator, apta

a excluir o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e os danos causados ao consumidor. 42. Certo é que as fraudes como a dos autos são de conhecimento das instituições financeiras e não se efetivariam sem o acesso aos dados dos consumidores, tampouco, de forma alheia às estruturas tecnológicas do banco, bem como poderia ser evitada/minorada com o reforço das medidas de segurança. 43. Ciente das inúmeras fraudes com a utilização indevida do aplicativo do banco, ao disponibilizar a opção desse meio para realização de operações sem a adoção de mecanismos mais seguros, o banco assume o risco pelos danos decorrentes das fraudes, mormente nas relações contratuais celebradas com idosos (72 anos) que, sabidamente, são mais expostos às práticas delituosas como a narrada na inicial. 44. Se de um lado, a instituição financeira se beneficia com a redução dos custos e com a propagação das operações bancárias realizadas remotamente, sem contato direto com funcionários do banco (aumento na lucratividade da atividade), de outro, sujeita-se mais facilmente a ocorrência de fraudes, devendo por elas responder. 45. Por outras palavras, pela dimensão dos lucros que as instituições financeiras auferem com os serviços prestados, certo é que assumem os riscos a eles inerentes (dever de cuidado objetivo), não sendo razoável que pretendam transferir aos consumidores, hipossuficientes, os ônus/prejuízos resultantes das atividades econômicas que exploram, notadamente por meio de alegações sem nenhum suporte probatório (art. 373, inciso II, CPC). 46. Diante da comprovação do dano e da ausência de excludentes que afastem a responsabilidade do réu, sobretudo em se tratando de consumidora idosa (72 anos), verifica-se que os autores fazem jus à restituição correspondente ao valor total das transferências realizadas mediante fraude (art. 6º, VI, CDC). 47. Recurso conhecido. Preliminares rejeitadas. Improvido. 48. Condenada a parte recorrente ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios estes fixados em 10% sobre o valor da condenação (art. 55, Lei nº 9.099/95). 49. A Súmula de julgamento servirá de acórdão, conforme regra do art. 46 da Lei n.º 9.099/95. (JECDF; ACJ 07167.59-12.2022.8.07.0016; Ac. 163.1902; Terceira Turma Recursal; Rel. Juiz Carlos Alberto Martins Filho; Julg. 26/10/2022; Publ. PJe 07/11/2022)

77262995 - JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CONSUMIDOR. PRELIMINARES DE ILEGITIMIDADE PASSIVA E INÉPCIA DA INICIAL REJEITADAS. COMPRA PELA INTERNET. OPERAÇÃO NÃO RECONHECIDA PELO CONSUMIDOR. FRAUDE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RISCO DA ATIVIDADE ECONÔMICA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO. DANO MATERIAL E MORAL CARACTERIZADOS.

RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 1. Trata-se de recurso inominado interposto pela FASTSHOP em face da sentença que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial para condená-la solidariamente com o requerido NUNBAK ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de dano moral, bem como a restituírem ao autor a quantia de R\$ 19.176,24 (dezenove mil cento e setenta e seis reais e vinte e quatro centavos). Em seu recurso, afirma que a compra não foi realizada em nome de autor e que o banco é o responsável por qualquer fraude uma vez que autorizou o pagamento por meio de PIX. Afirma, ainda, culpa exclusiva da vítima. 2. Recurso próprio, tempestivo e com preparo regular (Id. 39885675 a Id. 39885680). Contrarrazões apresentadas (Id. 39885685). 3. Efeito suspensivo. No sistema dos juizados especiais, a concessão de efeito suspensivo ao recurso ocorre em casos excepcionais, nos quais é demonstrada a presença de dano irreparável ou de difícil reparação, circunstância não verificada no caso concreto. Pedido de concessão de efeito suspensivo ao recurso, rejeitado. 4. Nos termos do artigo 14 combinado com o parágrafo único do art. 7º do Código de Defesa do Consumidor, os integrantes da cadeia de fornecimento de serviços respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor por falhas na prestação dos serviços, independentemente de culpa. Assim, a recorrente é parte legítima para compor o polo passivo da demanda, porque promoveu a venda dos produtos ao consumidor, sendo certo que se beneficia pela forma de pagamentos facilitado em nome de terceiro que não o comprador. Preliminar rejeitada. 5. Da narração dos fatos na petição inicial decorre logicamente a conclusão que, em tese, é plenamente possível, não estando presentes quaisquer dos requisitos do parágrafo único do art. 330 do Código de Processo Civil. Preliminar de inépcia da inicial rejeitada. 6. A teoria do risco do negócio ou atividade é a base da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual não se perquire a existência ou não de culpa por parte do fornecedor de serviços, que deve assumir os riscos da atividade lucrativa. 7. No caso, o autor sustenta que houve movimentação bancária realizada em sua conta corrente no dia 13/11/2021 no valor de R\$ 19.176,24 para a Fastshop via PIX referente a compra de dois celulares. Afirma que não efetuou a operação e entrou em contato com os réus NUBANK e FASTSHOP para contestar a compra. Todavia, os réus não efetuaram o estorno da quantia. 8. Em que pese a afirmação de que a compra somente é autorizada caso seja feita por meio do celular devidamente autorizado pelo autor, não é possível verificar se o autor efetivamente autorizou o celular com serial final 4233 a efetuar transações (Id. 39885641). Ademais, o autor informou que o seu celular

possui número diverso do indicado pela instituição financeira, conforme tela de id. 39885653. Ainda, não houve impugnação específica quanto aos dados informados pelo autor, demonstrando que os métodos adotados pelas rés não foram suficientes para evitar a fraude. 7. O §3º do art. 14 prevê em suas alíneas que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 8. In casu, o banco não se desincumbiu de comprovar a efetiva utilização do aparelho celular do autor para a realização da compra, ônus que lhe competia (art. 373, II, CPC), pois dispõe de meios adequados para demonstrar se foi o próprio cliente, ou não, que efetuou tal operação. Razão pela qual correta a sentença que determinou os réus a restituírem ao autor o valor indevidamente retirado de sua conta corrente. 9. No tocante ao dano moral, a prestação pecuniária possui as finalidades de servir como meio de compensação pelos constrangimentos/aborrecimentos experimentados pela parte requerente, de punir a parte requerida e prevenir quanto a fatos semelhantes que possam ocorrer futuramente. 10. Não há um critério matemático para estabelecer o montante pecuniário devido à reparação. O arbitramento do quantum compensatório a título de danos morais sofridos deve obedecer a critérios de razoabilidade, observando a condição econômica daquele que deve indenizar e considerar as circunstâncias envolvidas na situação fática em exame, de modo que a parte ofendida seja satisfatoriamente compensada sem que isso implique enriquecimento sem causa. 11. Atenta às diretrizes acima elencadas, aliadas ao grau da ofensa moral sofrida e sua repercussão, entendo o montante de R\$ 3.000,00 (três mil reais) ao autor como suficiente para, com razoabilidade e proporcionalidade, compensar os danos sofridos, sem, contudo, implicar em enriquecimento sem causa. 12. Recurso CONHECIDO E NÃO PROVIDO. Sentença mantida. Custas recolhidas. Condeno a parte recorrente vencida ao pagamento de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação. 13. A Súmula de julgamento servirá de acórdão, consoante disposto no artigo 46 da Lei nº 9.099/95. (JECDF; ACJ 07088.43-24.2022.8.07.0016; Ac. 163.2134; Segunda Turma Recursal; Relª Juíza Giselle Rocha Raposo; Julg. 24/10/2022; Publ. PJe 07/11/2022)

77257188 - JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. PROCESSO CIVIL. PRELIMINAR DE "NÃO SATISFAÇÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO" REJEITADA. QUESTÃO AFETA AO MÉRITO. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA REJEITADA. CONSUMIDOR. BANCÁRIO. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS SEM

AUTORIZAÇÃO EM CURTO ESPAÇO DE TEMPO. QUEBRA DE PERFIL NÃO IDENTIFICADA. EVIDENTE INDÍCIO DE FRAUDE. INEFICÁCIA DOS SISTEMAS DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR NÃO COMPROVADA. FORTUITO INTERNO. RISCO DA ATIVIDADE ECONÔMICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA Nº 479 DO STJ. RESTITUIÇÃO DEVIDA. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 1. Recurso inominado interposto pelo réu em face da sentença que o condenou ao pagamento de dano material, referente ao valor total das transferências realizadas sem autorização da consumidora, titular conta corrente, bem como de indenização pelos danos morais. 2. Nas razões recursais, suscita preliminar de não satisfação do ônus probatório, haja vista o dever da autora em provar o fato constitutivo do seu direito. Argui, outrossim, preliminar de cerceamento de defesa, pois o juízo não oportunizou a produção das provas requeridas na contestação (oitiva da autoridade policial responsável pela investigação e depoimento pessoal da autora). 3. Eventual discussão sobre a insuficiência de provas do fato constitutivo do direito alegado pela autora é questão afeta ao mérito. Preliminar de não satisfação do ônus probatório rejeitada. 4. O destinatário da prova é o juízo da causa, que deve formar seu convencimento diante da presença, nos autos, de elementos de convicção que considere suficientes. A ausência de produção de prova requisitada em contestação não configura cerceamento de defesa se reputada desnecessária à formação do livre convencimento do julgador, assim como ocorre na hipótese dos autos. Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada. 5. No mérito, sustenta, genericamente, a culpa exclusiva da autora, ausência de responsabilidade e inoccorrência de falha na prestação dos serviços. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos deduzidos na inicial ou, sucessivamente, o retorno do processo à origem para produção das provas requeridas na contestação. 6. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, haja vista as partes estarem inseridas nos conceitos de fornecedor e consumidor, conforme disposto nos artigos 2º e 3º do CDC e assentado no enunciado da Súmula nº 297 do STJ, in verbis: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. 7. O surgimento de novas formas de relacionamento entre clientes e instituições financeiras, em especial por meio de sistemas eletrônicos e da internet, reforçam a conclusão acerca da responsabilidade objetiva pelos riscos inerentes ao fornecimento de produtos e serviços bancários. 8. É dever da instituição financeira que disponibiliza e lucra com a prestação de serviços por meio digital, fornecer mecanismos seguros, inclusive com sistemas de detecção antifraude, a fim de coibir transações suspeitas, de forma a evitar

danos aos consumidores, sobretudo aquelas que não se adequam ao perfil de utilização/movimentação bancária do cliente. 9. Sobre o assunto o Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula nº 479, segundo a qual: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 10. Nesse viés, a atuação indevida de terceiro (fraude) não rompe o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e os danos suportados pelos consumidores, porquanto trata-se de fortuito interno (teoria do risco da atividade), relacionado os riscos inerentes ao exercício da atividade lucrativa desempenhada pelos bancos (art. 14, §3º, II, CDC e Súmula nº 479 do STJ). 11. Assim, a culpa exclusiva de terceiros, capaz de elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou serviços, é somente aquela que se enquadra no gênero de fortuito externo (evento que não tem relação de causalidade com a atividade do fornecedor). 12. Presentes os requisitos da verossimilhança das alegações e reconhecida a hipossuficiência técnica da consumidora quanto à elucidação dos fatos, a inversão do ônus da prova é medida imperativa, de forma a consolidar o encargo probatório do réu em comprovar a inexistência de defeito na prestação do serviço e culpa exclusiva da vítima (art. 6º, VIII, CDC). 13. Demais disso, não seria razoável exigir que a autora comprovasse fato negativo, qual seja, que não realizou as referidas transações. 14. Nessa perspectiva, cumpre a autora provar o fato, o dano e o nexo causal com a conduta do agente (verossimilhança) e, ao réu, o ônus de demonstrar a ocorrência de excludente de ilicitude a afastar o nexo de causalidade e a responsabilidade objetiva, conforme disposto no artigo 14, §3º, do CDC. 15. Na hipótese, há verossimilhança nas alegações da autora de falha de segurança do serviço prestado pelo réu, porquanto autorizou e efetivou transferências de valores da sua conta sem autorização. 16. O réu, por sua vez, afirma que restou demonstrado que os fatos ocorreram por culpa exclusiva da consumidora sem, contudo, apresentar outra versão dos fatos, elementos de prova ou fundamentos das alegações. 17. No entanto, a mera alegação de regularidade das operações financeiras e culpa exclusiva da vítima, desacompanhada de qualquer elemento de prova a infirmar os documentos e os fatos narrados na inicial, não isenta o Banco da responsabilidade pelos danos causados à consumidora por fraudes ou delitos praticados por terceiros, posto que decorrem do risco do empreendimento, e caracterizam-se como fortuito interno. 18. Outrossim, a presunção de segurança dos meios ofertados pelo réu, para acesso e transações bancárias não é absoluta, de modo que caberia à instituição financeiro demonstrar, por outros meios de provas à sua disposição, a

ausência de responsabilidade. 19. Ressalta-se que o próprio réu afirma O monitoramento da GEFRA permite o bloqueio do acesso suspeito, e assim, mitigamos o prejuízo ao cliente. Muitas vezes o bloqueio ocorre quando há saldo em conta. E quando ocorre uma operação fraudulenta, acionamos prontamente o banco destino, objetivando o bloqueio e estorno do valor desviado (ID 38132971, pág. 3). 20. Os elementos de prova demonstram que a segurança dos sistemas tecnológicos utilizados pelo Banco, foi incapaz de identificar e apontar como suspeitas de fraude as operações contestadas (ID 38132975), já que, em curto espaço de tempo (três minutos) foram realizadas três transferências via Pix, duas para o mesmo destinatário no valor de R\$4.998,00 (ambas às 15h18), e uma no valor de R\$1.800,00 (15h20), que, segundo a autora, diferem, em muito, do seu perfil de movimentação bancária, de molde a evidenciar claro indício de fraude ou operação ilícita. 21. Não bastasse, verifica-se que o réu tinha ciência da vulnerabilidade apresentada na conta da autora, já que três minutos antes de autorizar as transferências contestadas bloqueou com sucesso três tentativas de transferências via Pix, realizadas às 15h12, 15h13 e 15h15, com a descrição Golpe de falsa central de segurança. 22. Caso fossem seguros e eficientes os sistemas tecnológicos utilizados pelo réu, haveria plenas condições de identificar e apontar como suspeitas de fraude as transferências seguidas (três minutos), em valores de destinatários totalmente atípicos ao perfil da consumidora, realizadas logo após a constatação de evidência de fraude em outras operações, também via PIX, as quais foram bloqueadas com sucesso. 23. O uso indevido dos sistemas do banco por terceiro de má-fé evidencia falha na prestação do serviço e faz incidir sobre a instituição financeira responsabilidade pelo ato, porquanto a fraude cometida por terceiro não pode ser considerada ato isolado e exclusivo do infrator, apta a excluir o nexo de causalidade entre a omissão do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor. 24. Ademais, não há notícia de que a instituição financeira, antes de autorizar e repassar o crédito das transações contestadas, tenha adotado providências a fim de apurar se as transações atípicas ao perfil de movimentação da conta foram realizadas pela consumidora, o que também configura a falha dos serviços prestados pelo banco (art. 14 do CDC). 25. O réu insiste na tese de inexistência de defeito na prestação de serviços, mas não logrou êxito em comprovar tais alegações. Ao contrário, já que agiu sem cautela ao deixar de adotar as medidas seguras de prevenção, mesmo após detectar fortes indícios de fraude em momento anterior à realização das transferências contestadas. 26. Necessário considerar, ainda, a conduta desidiosa do réu que, mesmo com a comunicação da ocorrência de fraude, deixou de adotar,

em tempo e modo com suas possibilidades, as providências para solicitar a devolução do valor indevidamente retirado da conta da autora, por meio do Mecanismo Especial de Devolução, nos termos previstos no artigo 41-C, I e II, da Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020[1], e, conseqüentemente, evitar ou pelo menos reduzir, os danos sofridos pela autora (art. 14, § 1º, CDC). 27. Dessarte, não há como reconhecer a ruptura do nexo causal, já que o réu, ao deixar de (I) adotar mecanismos e protocolos eficazes na identificação de movimentações financeiras suspeitas, mesmo após devolução de três transferências via PIX, promovidos por outras instituições financeiras (C6 e Ebanx. ID 38132970); (II) disponibilizar tecnologia segura para acesso e movimentação de valores da conta corrente e (III) adotar os procedimentos recomendados pelo Banco Central para prevenção, verificação e devolução do valor do Pix realizado mediante fraude; concorreu para a implementação do dano (ainda que na modalidade omissiva), não havendo de se falar em ausência de responsabilidade, porquanto a fraude ocorreu em razão de golpe aplicado por estelionatários, decorrente da falha de segurança nos serviços oferecidos pelo réu. 28. Caberia à instituição financeira demonstrar a inexistência de defeito na prestação do serviço, no sentido de que possui mecanismos de segurança hábeis a evitar ou minimizar os danos causados aos consumidores nas hipóteses de fraudes praticadas por terceiros. 29. Todavia, não se desincumbiu do ônus de demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor (art. 373, II, do CPC), o que reforça a verossimilhança dos fatos narrados e comprovados pelos demandantes. 30. Noutro giro, a autora logrou êxito em comprovar o defeito dos serviços através das provas apresentadas que são coerentes com a descrição dos fatos e suficientes à comprovação do nexo causal, entre a conduta do réu e a ocorrência, e concretização da fraude e, por consequência, dos danos sofridos (art. 373, I, CPC). 31. Trata-se de fortuito interno, pois a fraude em questão se inclui no risco da atividade econômica exercida pelas instituições financeiras, especialmente porque ausente demonstração de qualquer circunstância capaz, em tese, de afastar a responsabilidade objetiva do réu (art. 14, §3º, I e II, CDC e Súmula nº 479 do STJ). 32. Certo é que a fraude relatada pela autora é de conhecimento das instituições financeiras e não se efetivariam sem o acesso aos dados dos consumidores, tampouco, de forma alheia às estruturas tecnológicas do Banco, bem como poderia ser evitada/minorada com o reforço das medidas de segurança. 33. As instituições financeiras, cientes das inúmeras fraudes cometidas contra seus consumidores, ao disponibilizar serviços e produtos no mercado de consumo sem a adoção de mecanismos mais seguros, assumem o risco pelos



danos causados aos consumidores em virtude de práticas delituosas como a narrada na inicial. 34. Se de um lado, a instituição financeira se beneficia com a redução dos custos e com a propagação das operações bancárias realizadas remotamente, sem contato direto com funcionários do banco (aumento na lucratividade da atividade), de outro, sujeita-se mais facilmente a ocorrência de fraudes, devendo por elas responder. 35. Por outras palavras, pela dimensão dos lucros que as instituições financeiras auferem com os serviços prestados, certo é que assumem os riscos a eles inerentes (dever de cuidado objetivo), não sendo razoável que pretendam transferir aos consumidores, hipossuficientes, os ônus/prejuízos resultantes das atividades econômicas que exploram, notadamente por meio de alegações sem nenhum suporte probatório (art. 373, inciso II, CPC). 36. Configurada a falha na prestação dos serviços (art. 14, §1º, I e II, CDC), responde o réu pelos danos causados, porquanto a fraude cometida por terceiro não pode ser considerada ato isolado e exclusivo do infrator, apta a excluir o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e os danos causados à consumidora. 37. Diante da comprovação do dano e da ausência de excludentes que afastem a responsabilidade do réu, sobretudo em se tratando de relação de consumo, faz jus a autora à restituição correspondente ao valor total das transferências realizadas mediante fraude, inclusive dos encargos decorrentes da utilização do limite do cheque especial (art. 6º, VI, CDC), conforme determinado na sentença. 38. Concernente ao dano moral indenizável, observa-se que, no caso em comento, restou configurado. 39. O dano moral decorre do abalo a qualquer dos atributos da personalidade, em especial o sentimento de dignidade da vítima, desencadeada pelo evento (art. 5º, V e X, CF). 40. No caso, verifica-se que a autora teve um valor expressivo (R\$ 11.797,00) subtraído indevidamente de sua conta. Além disso, ao buscar auxílio do banco, lhe foi dito que nada poderia ser feito e que a culpa pelo ocorrido era exclusivamente sua. 41. A transferência realizada mediante fraude, certamente, causou desequilíbrio nas finanças da autora (ID 38132973). Consumidora relata que, em razão dos fatos, precisou recorrer à um empréstimo para realizar o pagamento das despesas mensais). 42. Demais disso, o réu, ciente da fraude e dos reclames da autora, a despeito do prejuízo material resultante da evidente falha de segurança no fornecimento dos serviços, deixou de adotar as medidas necessárias e possíveis, a redundar em incontestes transtornos e aborrecimentos à consumidora. 43. Tal circunstância, viola o princípio da boa-fé objetiva, denota situação de extremo desgaste, supera o limite do mero dissabor e evidencia aviolação de direito de personalidade da consumidora, em

especial sentimento de dignidade, angústia e impotência ante a atitude desidiosa do fornecedor em resolver o problema extrajudicialmente, motivo pelo qual subsidia reparação por dano moral. 44. Sopesadas as circunstâncias e peculiaridades do caso, a capacidade econômica das partes, a extensão e gravidade do dano, bem como o caráter pedagógico da medida (desestimular novos comportamentos ofensivos aos consumidores), deve ser mantida a estimativa razoavelmente fixada (R\$2.000,00), a título de reparação por dano moral, não havendo suficiente demonstração de circunstâncias que justifiquem a redução do valor estipulado na sentença. 45. Pelo exposto, a condenação do réu na obrigação de restituir a autora o valor das transferências realizadas mediante fraude, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, é medida que se impõe. 46. Irretocável, portanto, a sentença vergastada. 47. Recurso conhecido. Preliminares rejeitadas. Improvido. 48. Condenada a parte recorrente ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios estes fixados em 10% do valor da condenação (art. 55, Lei nº 9.099/95). 49. A Súmula de julgamento servirá de acórdão, conforme regra do art. 46 da Lei n.º 9.099/95. [1] Art. 41-C. As devoluções no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução serão iniciadas pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor: I. Por iniciativa própria, caso a conduta supostamente fraudulenta ou a falha operacional tenham ocorrido no âmbito de seus sistemas, ou após bloqueio cautelar, caso o participante avalie que a transação tenha fundada suspeita de fraude; ou II. Por solicitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, por meio do DICT, caso a conduta supostamente fraudulenta ou a falha operacional tenham ocorrido no âmbito dos sistemas desse participante. (JECDF; ACJ 07102.86-10.2022.8.07.0016; Ac. 162.2131; Terceira Turma Recursal; Rel. Juiz Carlos Alberto Martins Filho; Julg. 28/09/2022; Publ. PJe 10/10/2022)

77248930 - CONSUMIDOR. FRAUDE EM CONTA BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA POR MEIO DE PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO NÃO CARACTERIZADO. RESTITUIÇÃO DEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. 1. Na linha do que dispõe o enunciado da Súmula n.º 479 do Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 2. Se a própria instituição bancária reconhece que a fraude foi perpetrada por meio de sofisticada técnica de engenharia social. Phishing, a percepção do embuste exigiria do consumidor

diligência que se situa acima do standard jurídico que define a boa-fé objetiva. 3. Se as operações fraudulentas evocam a ocorrência de fraude por destoar fortemente do perfil do consumidor. Transferências diversas no total de 19 mil reais em poucos minutos. Evidencia-se a falha na segurança da instituição bancária que não deflagrou o sistema de bloqueio cautelar de operação suspeita, não estabeleceu limite máximo de valor com base no perfil do cliente, não impediu a realização de diversas operações em tempo mínimo e não adotou o Mecanismo Especial de Devolução do PIX (Resolução BCB 103/2021). 4. Diante desse cenário fático e normativo, merece ser mantida a sentença que afastou a alegação de fato exclusivo de terceiro e condenou o banco a devolver a quantia retirada da conta do consumidor e a compensar os danos morais. 5. Recurso conhecido e não provido. 6. Recorrente condenado a pagar as custas e honorários, estes fixados em 10% do valor da condenação. (JECDF; ACJ 07003.15-37.2022.8.07.0004; Ac. 160.6577; Terceira Turma Recursal; Relª Juíza Edi Maria Coutinho Bizzi; Julg. 24/08/2022; Publ. PJe 02/09/2022)

77241887 - PROCESSO CIVIL. RECURSO. ADMISSIBILIDADE. IRREGULARIDADE FORMAL. RAZÕES QUE NÃO INFIRMAM A SENTENÇA. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. INOBSERVÂNCIA. CONSUMIDOR. FRAUDE EM CONTA BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA DE ELEVADO VALOR. NOTIFICAÇÃO DE INSCRIÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. 1. Não se conhece do recurso na parte em que sustenta a exclusão da responsabilidade da instituição financeira pela fraude com uso de cartão com chip e senha, quando a controvérsia diz respeito à fraude no uso do aplicativo instalado no dispositivo eletrônico do consumidor. Inobservância do princípio da dialeticidade. 2. O cenário que inclui a obtenção mediante fraude de empréstimo de elevado valor (R\$25.000,00), três transferências sucessivas para terceiros, inércia da instituição na adoção do Mecanismo Especial de Devolução do PIX e o envio de notificações de inclusão do nome nos serviços de proteção ao crédito é bastante para caracterizar o dano moral, cuja reparação (R\$2000,00) foi adequadamente fixada. 3. Recurso parcialmente conhecido e, na parte conhecida, desprovido. 4. Acórdão prolatado na forma do art. 46 da Lei nº 9.099/95. 5. Condeno o recorrente a pagar as custas processuais e honorários de 10% do valor da condenação. (JECDF; ACJ 07007.02-46.2022.8.07.0006; Ac. 143.9781; Terceira Turma Recursal; Relª Juíza Edi Maria Coutinho Bizzi; Julg. 27/07/2022; Publ. PJe 10/08/2022)

77240696 - CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO AUTORIZADAS. "PIX" EM VALORES ELEVADOS E SUCESSIVOS, E PAGAMENTO DE BOLETO BANCÁRIO DE RELEVANTE QUANTIA. TRANSAÇÕES REALIZADAS EM CURTO ESPAÇO DE TEMPO. DANOS MATERIAIS. OPERAÇÕES FINANCEIRAS NÃO RECONHECIDAS PELA CONSUMIDORA, CUJOS VALORES NÃO FORAM RESTITUÍDOS PELO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA (FORTUITO INTERNO) POR FALTA DE CUIDADO AO SIGILO DOS DADOS PESSOAIS DOS CLIENTES. QUEBRA DE PERFIL. INEFICÁCIA DOS SISTEMAS DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. IMPOSITIVA A REPARAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS. RECURSO IMPROVIDO. I. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva, porquanto exsurge, à luz da narrativa da inicial, a pertinência subjetiva para que o ora recorrente figure no polo passivo da demanda (suposta fraude praticada por terceiros), de sorte que a aferição da responsabilidade do recorrente passa a constituir matéria afeta à questão de fundo. II. Mérito. A. A requerente narra que: (a) em 02.02.2022, após realizar transferência bancária (PIX) no valor de R\$ 200,00, teria recebido ligação telefônica de suposta preposta da instituição financeira originada do número oficial do banco (4004-0001), com a finalidade de informar sobre alerta de segurança; (b) na ocasião, a requerente teria sido orientada a acessar sua conta para realizar averiguação de segurança; (c) a consumidora teria acessado o aplicativo da instituição financeira e não teria fornecido a ninguém seus dados bancários, senhas, informações de saldos ou detalhes de transações; (d) aduz que, momentos após a aludida ligação telefônica, teria sido surpreendida com o resgate de R\$ 23.000,00 de sua conta poupança para a conta corrente, a par da realização de duas transferências bancárias (PIX) para pessoa desconhecida (Waydson Matheus Laurindo) nos valores de R\$ 2.300,00 e de R\$ 500,00, além do pagamento de boleto de R\$ 4.500,00; (e) a requerente não teria encontrado no aplicativo do banco nenhuma opção ao bloqueio de sua conta corrente, e teve êxito ao bloqueio somente após a realização de três ligações telefônicas à ouvidoria da instituição bancária; (f) não logrou a resolução extrajudicial da questão (contestação das operações bancárias e ocorrência policial). B. A questão de direito material deve ser dirimida à luz das normas protetivas do CDC, de forma que os fornecedores de serviços respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores pela defeituosa prestação de serviços, salvo se comprovada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumir ou de terceiros (art. 14, caput e § 3º, I e II). C. No caso concreto, uma série de fatores conduz ao reconhecimento da ocorrência de fortuito interno (risco da atividade), e da consequente obrigação ressarcitória da instituição financeira (danos

materiais). A um, as inúmeras fraudes em operações financeiras com uso de cartão e aplicativos (Lei nº 9.099/95, art. 5º) denotam a fragilidade do sistema do banco em permitir que terceiros tenham acesso aos principais dados bancários cadastrais dos clientes (usualmente idosos ou hipossuficientes) e, assim, se apresentem como prepostos da instituição financeira. A dois, a instituição financeira não negou a existência de fraude, e sequer, diante da aparente quebra de perfil, demonstrou que tenha adotado os mecanismos básicos de segurança com vistas a evitar ou minorar eventuais prejuízos; A três, inexistência de prova de que o requerido teria fornecido à consumidora (hipossuficiente) informações claras e adequadas de que o banco não oferece, fornece ou realiza aludido serviço de alerta de segurança por meio telefônico, em especial pela ligação ter sido realizada por número indicado no site do requerido (ID 37038344. CDC, art. 6º, inciso III). D. Por conseguinte, deve a empresa ressarcir os prejuízos experimentados pela consumidora, em razão dos desfalques em conta corrente, operados via aplicativo (CDC, artigo 14, caput). Patente quebra de perfil não detectada a tempo e modo. Precedentes: TJDFT, 2a Turma Recursal, acórdão 1425123, DJE: 1º.6.2022, 3a Turma Recursal, acórdão 1415745, DJE: 29.4.2022. E. Irretocável, pois, a sentença de parcial procedência dos pedidos (condenação da requerida ao pagamento de R\$ 7.300,00 à parte consumidora). III. Recurso conhecido e improvido. Sentença confirmada por seus fundamentos (Lei nº 9.099/95, art. 46). Condenado o recorrente ao pagamento das custas processuais. Sem condenação em honorários advocatícios, por falta de contrarrazões. (JECDF; ACJ 07093.53-37.2022.8.07.0016; Ac. 143.9555; Terceira Turma Recursal; Rel. Juiz Fernando Antônio Tavernard Lima; Julg. 27/07/2022; Publ. PJE 04/08/2022)

77240990 - JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. PROCESSO CIVIL. OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. IMPUGNAÇÃO A FATOS ESTRANHOS AOS NARRADOS NA INICIAL E CONSTANTES NA SENTENÇA. RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO. CONSUMIDOR. IDOSO. BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS SEM AUTORIZAÇÃO. CURTO ESPAÇO DE TEMPO. QUEBRA DE PERFIL NÃO IDENTIFICADA. EVIDENTE INDÍCIO DE FRAUDE. INEFICÁCIA DOS SISTEMAS DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA NÃO COMPROVADA. FORTUITO INTERNO. RISCO DA ATIVIDADE ECONÔMICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SÚMULAS NºS 297 E 479 DO STJ. DANOS MATERIAL. RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E IMPROVIDO. 1. Recurso inominado interposto pelo réu em

face da sentença que o condenou ao pagamento dos danos materiais causados à autora em virtude da ineficácia dos seus sistemas de segurança.

2. Nas razões recursais, sustenta, de forma genérica, ausência de responsabilidade do banco, inexistência de falha na prestação de serviço e culpa exclusiva da consumidora que disponibilizou seu cartão magnético e senha para terceiros fora das dependências do Banco. Assegura que as compras contestadas no cartão são seguras, pois foram realizadas com o cartão (chip) e senha bancária. Afirma a ausência de ilícito civil e nexo de causalidade entre a conduta do banco e os fatos narrados na inicial. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos deduzidos na inicial.

3. Inicialmente, consigne-se que o recurso do réu não impugnou os fundamentos da condenação, em especial quanto à quebra de perfil, por força das atípicas movimentações bancárias realizadas em pequeno intervalo de tempo (sete transferências via Pix em 18 minutos), e, à falta de segurança dos sistemas antifraude que deixaram de identificar os ilícitos praticados ou remediar os prejuízos causados.

4. Nos termos do art. 932, III do Código de Processo Civil, incumbe ao recorrente impugnar especificamente os fundamentos da decisão recorrida. Pelo princípio da dialeticidade, cabe à parte recorrente impugnar as razões lançadas na sentença, buscando demonstrar a existência de erro in procedendo ou in iudicando, a merecer a declaração de nulidade da decisão ou novo julgamento da causa.

5. No caso, verifica-se que a maior parte das razões recursais impugna fatos e razões de decidir estranhos aos lançados na sentença (disponibilização do cartão magnético e senha para terceiros e segurança das compras contestadas que foram realizadas com o cartão munido de chip e aposição de senha pessoal). [...]

8. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, haja vista as partes estarem inseridas nos conceitos de fornecedor e consumidor, conforme disposto nos artigos 2º e 3º do CDC e assentado no enunciado da Súmula nº 297 do STJ, in verbis: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

9. Sobre o assunto o Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula nº 479, segundo a qual: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

10. Nesse viés, a atuação indevida de terceiro (fraude) não rompe o nexo causal entre a conduta da instituição financeira (falhas de segurança dos sistemas internos na avaliação das operações) e os danos suportados pelos consumidores, porquanto trata-se de fortuito interno (teoria do risco da atividade), relacionado os riscos inerentes ao exercício da atividade lucrativa desempenhada pelo banco (art. 14, §3º, II, CDC e Súmula nº 479

do STJ). 11. Registre-se que a culpa exclusiva de terceiros, capaz de elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou serviços, é somente aquela que se enquadra no gênero de fortuito externo (evento que não tem relação de causalidade com a atividade do fornecedor). 12. Consigne-se, ainda, que de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/2018, as instituições financeiras devem zelar pela segurança e sigilo dos dados de seus usuários e possuir sistemas de detecção antifraude, a fim de coibir transações suspeitas, sobretudo aquelas que não se adequam ao perfil de utilização/movimentação bancária do cliente. 13. Presentes os requisitos da verossimilhança da alegação e da hipossuficiência material da consumidora quanto à elucidação dos fatos, a inversão do ônus da prova é medida imperativa, de forma a consolidar o encargo probatório do réu em comprovar a inexistência de defeitos na prestação dos serviços ou culpa exclusiva da vítima (art. 6º, VIII, CDC). 14. Demais disso, não é razoável exigir que a autora comprove fato negativo, qual seja, que não realizou as referidas transações. 15. Nessa perspectiva, cumpre a autora provar o fato, o dano e o nexo causal com a conduta do agente (verossimilhança) e, ao réu, o ônus de demonstrar a ocorrência de excludentes de ilicitude a afastar o nexo de causalidade e a responsabilidade objetiva, conforme disposto no artigo 14, §3º, do CDC. 16. Há verossimilhança nas alegações da autora de falha de segurança do serviço prestado pelo réu, porquanto autorizou e efetivou transferências de valores da sua conta sem autorização. 17. O réu sustenta que os fatos ocorreram por culpa exclusiva da consumidora no dever mínimo de cautela na guarda de suas credenciais. No entanto, a mera alegação de regularidade das operações financeiras e culpa exclusiva da vítima, desacompanhada de documentos ou quaisquer outros elementos de prova a infirmar os documentos e os fatos narrados na inicial, não isenta o banco da responsabilidade pelos danos causados aos consumidores por fraudes ou delitos praticados por terceiros, posto que decorrem do risco do empreendimento, e caracterizam-se como fortuito interno. 18. Com efeito, a utilização do aplicativo de celular, por si só, não afasta o risco de fraude. Isso porque a presunção de segurança das transações bancárias realizadas via aplicativo não é absoluta, de modo que caberia ao réu demonstrar, por outros meios de provas à sua disposição, a ausência de responsabilidade. 19. Na hipótese, os elementos de prova demonstram que a segurança dos sistemas tecnológicos utilizados pelo banco, foram incapazes de identificar e apontar como suspeitas de fraude as operações contestadas, já que, em curto espaço de tempo (entre 12h52 e 13h10. ID 36176415) foram realizadas sete transferências da conta da autora, via Pix, no valor total de R\$ 29.000,00, que, segundo a autora, diferem, em muito, do seu perfil de

movimentação bancária da autora, de molde a evidenciar claro indício de fraude ou operação ilícita. 20. Vale dizer: Caso fossem seguros e eficientes os sistemas tecnológicos utilizados pelo réu, haveria plenas condições de identificar e apontar como suspeita de fraude as referidas transferências. 21. Ademais, não há notícia de que a instituição financeira tenha adotado providências a fim de apurar se as operações foram realizadas pela consumidora antes de autorizar e repassar o crédito das transações contestadas, o que também configura a falha na prestação dos serviços prestados pelo banco (art. 14 do CDC). 22. Embora o réu afirme a ausência de responsabilidade pela fraude, certo é que possui o dever de segurança quanto aos dados dos clientes e às informações dos contratos, cuja possibilidade de acesso por pessoas mal-intencionadas contribuiu para a realização da fraude, em evidente prejuízo ao consumidor. 23. A utilização indevida dos dados da autora e do aplicativo do banco para a realização de transação bancária por terceiro de má-fé, evidencia a falha na prestação do serviço quanto ao dever de sigilo no tratamento dos dados pessoais e bancários, bem como em seus sistemas de autenticação do usuário. 24. O réu insiste na tese de inexistência de defeito na prestação de serviços, mas não logrou êxito em comprovar tais alegações. Ao contrário, já que agiu sem cautela ao deixar de adotar as medidas seguras de prevenção, mesmo diante de fortes indícios de fraude, o que poderia ter evitado o prejuízo material sofrido pela autora. 25. Assim, não há como reconhecer no caso sob análise a ruptura do nexo causal por culpa exclusiva da autora já que o réu, ao deixar de (I) garantir a segurança dos dados pessoais e bancários da autora; (II) disponibilizar sistemas seguros para a movimentação bancária; e (III) seguir mecanismos e protocolos eficazes na identificação de movimentações financeiras suspeitas; (IV) adotar os procedimentos recomendados pelo Banco Central para prevenção, verificação e devolução do valor do Pix realizado mediante fraude; concorreu para a implementação do dano(ainda que na modalidade omissiva), não havendo de se falar em culpa exclusiva da consumidora, porquanto a fraude ocorreu em razão de fraude aplicado por estelionatários, decorrente da falha de segurança nos serviços oferecidos pelo banco. 26. Caberia à instituição financeira demonstrar a inexistência de defeito na prestação dos serviços, no sentido de que possuem mecanismos de segurança hábeis a evitar ou minimizar os danos causados aos consumidores nas hipóteses de fraudes praticadas por terceiros. 27. Todavia, não se desincumbindo ônus de demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora (art. 373, II, do CPC), o que reforça a verossimilhança dos fatos narrados e comprovados pela demandante. 28. Configurada a defeituosa prestação dos serviços (art.



14, §1º, I e II, CDC), responde o réu pelos danos causados, porquanto as fraudes cometidas por terceiro não podem ser consideradas atos isolados e exclusivos dos infratores, aptos a excluir o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e os danos causados a consumidora. 29. Trata-se de fortuito interno, já que a fraude em questão se inclui no risco da atividade econômica exercida pelas instituições financeiras, especialmente porque ausente demonstração de qualquer circunstância capaz, em tese, de afastar a responsabilidade objetiva dos réus (art. 14, §3º, I e II, CDC e Súmula nº 479 do STJ). 30. Se de um lado, as instituições financeiras se beneficiam com a redução dos custos e com a propagação das operações bancárias realizadas remotamente, sem contato direto com funcionários do banco (aumento na lucratividade da atividade), de outro, sujeitam-se mais facilmente a ocorrência de fraudes, devendo por elas responder. 31. Por outras palavras, pela dimensão dos lucros que as instituições financeiras auferem com os serviços disponibilizados e prestados, certo é que assumem os riscos a eles inerentes (dever de cuidado objetivo), inclusive pela atuação de estelionatários, não sendo razoável que pretendam transferir aos consumidores, hipossuficientes, os ônus/prejuízos resultantes das atividades econômicas que exploram, notadamente por meio de alegações sem nenhum suporte probatório (CPC, artigo 373, inciso II, CPC). 32. É dever das instituições financeiras, ao disponibilizar e lucrar com a prestação de serviços no mercado de consumo, fornecer mecanismos seguros para a realização das operações de forma a evitar danos aos usuários do serviço, em especial a utilização fraudulenta de dados pessoais dos consumidores. 33. Certo é que as fraudes como a dos autos são de conhecimento das instituições financeiras e não se efetivariam de forma alheia às estruturas tecnológicas e procedimentos utilizados, bem como poderiam ser evitadas ou minoradas com o reforço das medidas de segurança. 34. Evidente que, mesmo ciente das inúmeras fraudes com utilização indevida do aplicativo do banco, ao disponibilizar a opção desse meio para realização de operaçõessem a adoção de mecanismos mais seguros, o banco assume o risco pelos danos decorrentes das fraudes, mormente nas relações contratuais celebradas com idoso (64 anos) que, sabidamente, é mais exposto às práticas delituosas como a narrada na inicial. 35. Nesse sentido: Cabe à instituição financeira adotar medidas assecuratórias para impedir a atuação espúria de terceiros em prejuízo do cliente, principalmente quando disponibiliza serviços de comodidade recíproca, que lhe minimizam custos, mas naturalmente aumentam os riscos (Acórdão 1188931, 07017425920198070009, Relator: AISTON Henrique DE Sousa, Primeira Turma Recursal, data de julgamento: 25/7/2019, publicado no DJE:

6/8/2019. Pág. : Sem Página Cadastrada). 36. Diante da comprovação do dano e da ausência de excludentes que afastem a responsabilidade do réu, sobretudo em se tratando de relação de consumidora idosa, faz jus a autora à restituição correspondente ao valor total das transferências realizadas mediante fraude (art. 6º, VI, CDC). 37. Irretocável, portanto, a sentença vergastada. 38. Recurso parcialmente conhecido e improvido. 39. Condenado o recorrente ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação (art. 55, Lei nº 9.099/95). 40. A Súmula de julgamento servirá de acórdão, conforme regra do art. 46 da Lei n.º 9.099/95. (JECDF; ACJ 07006.07-83.2022.8.07.0016; Ac. 143.9492; Terceira Turma Recursal; Rel. Juiz Carlos Alberto Martins Filho; Julg. 27/07/2022; Publ. PJe 08/08/2022)

77234671 - CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. COMPRAS NO CARTÃO DE CRÉDITO E TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO AUTORIZADAS. "PIX" EM VALORES ELEVADOS E SUCESSIVOS COM USO DO LIMITE DO CHEQUE ESPECIAL. TRANSAÇÕES REALIZADAS EM CURTO ESPAÇO DE TEMPO. DANOS MATERIAIS. OPERAÇÕES FINANCEIRAS NÃO RECONHECIDAS PELO CONSUMIDOR, CUJOS VALORES NÃO FORAM RESTITUÍDOS PELO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA (FORTUITO INTERNO) POR FALTA DE CUIDADO AO SIGILO DOS DADOS PESSOAIS DOS CLIENTES. QUEBRA DE PERFIL. INEFICÁCIA DOS SISTEMAS DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. IMPOSITIVA A REPARAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS. RECURSO IMPROVIDO. I. O requerente (idoso) narra que: (a) em 27.09.2021, teria recebido ligação telefônica do número 4002-0022, de uma pessoa que teria se apresentado como preposto da requerida, na qualidade de responsável pelo setor de fraude do Banco Bradesco, a solicitar informações acerca de transações financeiras em nome de Letícia Ribeiro do Nascimento, Daniel Silva de Araújo, Wylames Matheus de Assis e Ana Carolina Alves de Oliveira; (b) a suposta preposta do requerido dispunha de todos seus dados pessoais (nome completo, CPF, agência e conta) e solicitou que o requerente identificasse as pessoas citadas nas transações, mas o requerente desconhecia os nomes citados; (c) após a confirmação dos dados pessoais, foi encaminhado, via mensagem de texto, informativos de tentativas de compras no cartão Visa, às 19h24, para confirmação de reconhecimento da compra digitando o 1 ou não reconhecimento da compra digitando o 2, as quais foram prontamente não reconhecidas pelo requerente; (d) na sequência, ele identificado quatro transferências bancárias sucessivas, via PIX, nos valores de R\$ 7.400,00 para a Letícia Ribeiro, R\$ 8.000,00 para Daniel Silva, R\$ 7.500,00 para Ana Caroline Alves, e R\$ 6.000,00 para

Wylames Matheus, totalizando R\$ 28.900,00, o que excedeu o valor constante na conta corrente (R\$ 752,30) e passou a utilizar o limite do cheque especial; (e) quando o requerente constatou ter sido vítima de golpe, foi pessoalmente à sua agência bancária para contestar as compras e transações e solicitar um novo cartão de débito/crédito, quando então foi informado pelo gerente que o cartão já havia sido bloqueado no mesmo dia das compras fraudulentas, o que corrobora com a ligação recebida no dia 27.09.2021 e os SMS recebidos; (f) entretanto, quanto às transferências bancárias via Pix, teriam que ser analisadas a incidir os encargos financeiros do uso do limite do cheque especial até o encerramento da contestação; (g) em 10.12.2021, com o intuito de cessar os encargos cobrados pelo uso indevido do limite do cheque especial, o requerente se viu obrigado a renegociar o limite do cheque especial no valor de R\$ 29.000,00, e (h) não logrou a resolução extrajudicial da questão. II. A questão de direito material deve ser dirimida à luz das normas protetivas do CDC, de forma que os fornecedores de serviços respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores pela defeituosa prestação de serviços, salvo se comprovada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, caput e § 3º, I e II). III. No caso concreto, uma série de fatores conduz ao reconhecimento da ocorrência de fortuito interno (risco da atividade), e da consequente obrigação ressarcitória da instituição financeira (danos materiais). A um, as inúmeras fraudes em operações financeiras com uso de cartão e aplicativos (Lei nº 9.099/95, art. 5º) denotam a fragilidade do sistema do banco em permitir que terceiros tenham acesso aos principais dados bancários cadastrais dos clientes (usualmente idosos ou hipossuficientes) e, assim, se apresentem como prepostos da instituição financeira. A dois, a instituição financeira, diante da aparente quebra de perfil, não demonstrou que tenha adotado os mecanismos tecnológicos básicos de segurança com vistas a evitar ou minorar eventuais prejuízos, sobretudo quando a situação fática que permeia o caso concreto teria ocorrido com o uso do limite do crédito do cheque especial, uma vez que só havia R\$ 752,30 na conta corrente e teriam sido realizadas sucessivas transferências em valores elevados a totalizar R\$ 28.900,00, o que, em tese, fortaleceria a confiança nas informações repassadas pela suposta preposta do banco (falha na segurança), a corroborar a presunção de veracidade das alegações. A três, inexistência de prova de que o requerido teria fornecido ao consumidor (hipossuficiente) informações claras e adequadas de que o banco não oferece, fornece ou realiza aludido serviço por meio telefônico, link ou Whatsapp, em especial pela ligação ter sido realizada por número indicado no site do requerido

(CDC, art. 6º, inciso III). IV. Por conseguinte, deve a empresa ressarcir os prejuízos experimentados pelo consumidor, em razão dos desfalques em conta corrente e eventuais encargos decorrentes (CDC, artigo 14, caput). Patente quebra de perfil não detectada a tempo e modo. Precedentes: TJDF, 2ª Turma Recursal, acórdão 1425123, DJE: 1/6/2022, 3ª Turma Recursal, acórdão 1415745, DJE: 29.04.2022. V. Recurso conhecido e improvido. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos (Lei nº 9.099/95, art. 46). Condenado o recorrente ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação (Lei nº 9.099/95, art. 55) (JECDF; ACJ 07061.99-11.2022.8.07.0016; Ac. 143.2765; Terceira Turma Recursal; Rel. Juiz Fernando Antônio Tavernard Lima; Julg. 29/06/2022; Publ. PJe 04/07/2022)

77227562 - JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. FRAUDE. LIGAÇÃO FALSA. PIX REALIZADO POR TERCEIRO NA CONTA DO AUTOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. RISCO DA ATIVIDADE ECONÔMICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR NÃO CONFIGURADA. DANO MATERIAL. DEVER DE REPARAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. I. Trata-se de recurso inominado interposto pela parte ré/recorrente em desfavor de sentença que a condenou ao pagamento da quantia de R\$ 11.000,00 (onze mil reais), a título de reparação por danos materiais. Em suas razões, alega a ausência de responsabilidade civil do banco uma vez que não praticou qualquer ato ilícito. Destaca que a transferência via pix é imediata, e caberia ao cliente checar os dados da conta destinatária antes de efetuar a transação. Outrossim, sustenta que não caberia indenização, pois agiu conforme a Lei que dispõe sobre seus serviços. Pede a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes. II. Recurso próprio, tempestivo e com preparo regular (ID. 34508664 e 34508665). Contrarrazões requerendo o desprovimento do recurso, com a confirmação do julgado (ID. 34508670). III. A relação dos autos apresenta natureza consumerista, o que atrai a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as partes se caracterizam como consumidor e fornecedor, segundo o conceito estatuído nos artigos 2.º e 3.º da Lei nº 8.078/90, além do consignado na Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. IV. Preceitua o Código de Defesa do Consumidor 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 (artigo 14). O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (artigo 14, § 3.º). Em tais situações a inversão do ônus da prova é estabelecida pela própria Lei, cabendo ao fornecedor a prova da causa de exclusão da responsabilidade. V. Decorrência disso é que a atuação indevida de terceiro (fraude) não rompe o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e os danos suportados pelos consumidores, porquanto trata-se de fortuito interno (teoria do risco da atividade), relacionado os riscos inerentes ao exercício da atividade lucrativa desempenhada (art. 14, §3º, II, CDC e Súmula nº 479 do STJ). Importante consignar que a culpa exclusiva de terceiros, capaz de elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou serviços, é somente aquela que se enquadra no gênero de fortuito externo (evento que não tem relação de causalidade com a atividade do fornecedor). VI. Deve-se ainda considerar que o surgimento de novas formas de relacionamento entre clientes e instituições financeiras, em especial por meio de sistemas eletrônicos e da internet, reforçam a conclusão acerca da responsabilidade objetiva pelos riscos inerentes ao fornecimento de produtos e serviços bancários. Se de um lado, as instituições financeiras se beneficiam com a redução dos custos e propagação das operações bancárias realizadas pelos meios eletrônicos, sem contato direto com funcionários (aumento na lucratividade da atividade), de outro, sujeitam-se mais facilmente as fraudes, devendo por elas responder. VII. Assim, é dever do fornecedor, ao disponibilizar e lucrar com produtos e serviços no mercado de consumo, fornecer sistemas seguros de forma a evitar a ocorrência de fraudes que causam danos aos usuários, em especial com a utilização indevida de dados pessoais e documentos dos consumidores. VIII. No caso vertente, a parte autora/recorrida narrou que recebeu ligação através do número de atendimento às pessoas jurídicas do Bradesco, e que a pessoa ao telefone, identificou-se como representante do banco, e informou todos seus dados pessoais, inclusive dados da agência e conta. Relatou que a pessoa ao telefone disse que havia sido detectada uma tentativa de fraude na conta e para corrigir o problema seria necessário digitar a senha do Token no site: [Www. Bradesco-pjempresas](http://Www.Bradesco-pjempresas). Com. Então, realizou o procedimento solicitado, e no dia seguinte ao comparecer a agência descobriu que havia sido realizada duas transferências via Pix, no valor total de R\$ 11.000,00 (onze mil reais) para conta de terceiro desconhecido. IX. A despeito da falsidade do atendimento, há verossimilhança nas alegações da parte autora/recorrida, visto que a ligação foi realizada mediante utilização de

prefixo telefônico vinculado à recorrente, e a pessoa que falou ao telefone confirmou dados privados da vítima. Desse modo, verifica-se a dificuldade da parte autora/recorrida em perceber os elementos indicativos da fraude, não sendo exigível que percebesse a diferença entre os atendimentos oficiais e o atendimento falso principalmente porque o contato telefônico foi gerado a partir do prefixo de telefone disponibilizado pelo réu/recorrente no ID. 34508529. X. O réu/recorrente sustentou a culpa exclusiva do consumidor e ausência de responsabilidade civil, uma vez que não praticou qualquer ato ilícito causador de dano. No entanto, depreende-se dos autos que o golpe só foi possível mediante o acesso a informações bancárias da vítima. Além disso, não merece prosperar o argumento que a vítima poderia confirmar os dados de transferência antes de efetuar a transação, visto que a parte autora/recorrida afirmou que não realizou a transferência via Pix. XI. Destaca-se que a fraude realizada em operações financeiras integra o risco da atividade e não exime a instituição responsável do dever de indenizar (art. 17 da Lei n. 8.078/90 e Súmula nº 479/STJ). O raciocínio contrário conduziria todo o risco do negócio ao consumidor, o que é absolutamente vedado pelo CDC. No caso dos autos, restou provada a falha dos sistemas de segurança da recorrente face a utilização indevida dos dados do autor/recorrido e a realização de transação bancária efetuada por terceiro de má-fé. Dessa forma, não há que se falar em ausência de responsabilidade do banco pelos danos causados aos consumidores por fraudes ou delitos praticados por terceiros, posto que decorrem do risco do empreendimento e caracterizam-se como fortuito interno. XII. Nesse sentido, ressalta-se o teor do seguinte julgado: 14. O fato de a autora, realizar os procedimentos indicados por suposto funcionário do banco, o qual, ressalta-se, tinha ciência do seu nome e da existência conta corrente, certamente, confere credibilidade aos estelionatários, não só para a autora, mas também para o homem médio, de que a verificação era necessária. 15. Necessário destacar que a autora utilizou canal atendimento disponibilizado pelo réu (telefone indicado no verso do cartão), de modo que se houve fraude decorreu de ausência do dever de cautela e segurança com o sigilo dos dados pessoais da cliente e dos negócios jurídicos com ela firmado, a viabilizar o acesso indevido por terceiros, e, portanto, de falha na prestação do serviço do réu, pelo qual deve responder (art. 14 do CDC). (Acórdão 14125060752455-46.2021.8.07.0016, Relator: Carlos Alberto Martins FILHO, Terceira Turma Recursal, data de julgamento: 27/04/2022, publicado no DJE: 29/04/2022. Pág. : Sem Página Cadastrada). XIII. Recurso conhecido e não provido. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. XIV. Custas recolhidas. Condeno a parte recorrente ao pagamento dos

honorários advocatícios em favor do patrono da parte recorrida, arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor corrigido da causa. XV. A Súmula de julgamento servirá de acórdão, consoante disposto no artigo 46 da Lei nº 9.099/95. (JECDF; ACJ 07631.44-52.2021.8.07.0016; Ac. 142.5123; Segunda Turma Recursal; Relª Juíza Marília de Ávila e Silva Sampaio; Julg. 23/05/2022; Publ. PJe 01/06/2022)

77221141 - RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO BANCÁRIO. TRANSAÇÃO MEDIANTE FRAUDE. PIX. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS. [...] 4. Transferência bancária. Pix. Fraude. O fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, salvo quando comprovar culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. (art. 14 do CDC). De acordo com o enunciado 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. No dia 12/03/2021, o autor recebeu uma ligação de suposto funcionário do banco réu informando-lhe que seu cartão havia sido bloqueado em virtude de supostas compras fraudulentas. O autor foi, então, orientado a telefonar no número que constava no verso de seu cartão. Após telefonar para o número oficial do banco réu, o autor foi induzido pelo suposto funcionário do banco a transferir, via PIX, as quantias de R\$ 12.000,00 e R\$ 10.150,00, sob o fundamento de que seria necessário realizar simulações para verificar falhas no sistema do banco. Nenhum valor foi restituído e o autor sofreu um prejuízo total de R\$ 22.150,00. 5. Ausência de culpa exclusiva do consumidor. O boletim de ocorrência (ID 32797399) e a carta enviada ao banco réu poucos dias após os fatos (ID 32797398) são elementos de convicção a apontar que a fraude se deu mediante utilização do terminal telefônico cujo número foi disponibilizado pelo Banco e este não traz qualquer indicação de que o referido terminal não foi utilizado para a consumação da fraude. A instituição financeira ré não logrou êxito em demonstrar que disponibilizou ao consumidor instrumentos de comunicação seguros. Assim, a falta de segurança deu causa à ação de terceiros, de modo que responde pelos danos demonstrados. A fraude se assemelha ao golpe do motoboy, em que a vítima, supondo seguir instruções de preposto do banco, e utilizando-se dos instrumentos de comunicação por ele fornecidos, entrega o cartão de crédito/débito a terceiro fraudador que o utiliza em saques e compras. Em ambos os casos, o defeito no serviço é verificado pela fragilidade do meio de comunicação fornecido pelo banco réu, que admite a invasão por terceiros. Assim, não há

excludente de responsabilidade, de modo que não houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. A fraude decorre de fortuito interno, razão pela qual deve o banco réu responder pelos prejuízos materiais sofridos pelo autor. Sentença que se confirma pelos seus próprios fundamentos. 6. Recurso conhecido, mas não provido. Custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação, pelo recorrente vencido. W (JECDF; ACJ 07176.63-66.2021.8.07.0016; Ac. 141.7714; Primeira Turma Recursal; Rel. Juiz Aiston Henrique de Sousa; Julg. 22/04/2022; Publ. PJe 06/05/2022)

<b>TURMA RECURSAL DO PR:</b>
------------------------------

452054 - RECURSO INOMINADO. BANCÁRIO. FRAUDE DE TERCEIRO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX NÃO RECONHECIDA PELO CONSUMIDOR. RESTITUIÇÃO PARCIAL E ÍNFIMA. RECUSA INJUSTIFICADA NO REEMBOLSO TOTAL. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Aplicação da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Inexistência de elementos apontando a culpa exclusiva do consumidor. Dano moral. Configuração. Descaso. Quantum indenizatório de R\$ 3.000,00 (três mil reais) que não comporta minoração. Sentença mantida. Recurso conhecido e desprovido. (JECPR; Rec 0010312-84.2022.8.16.0182; Curitiba; Terceira Turma Recursal; Rel. Juiz Juan Daniel Pereira Sobreiro; Julg. 21/10/2022; DJPR 24/10/2022)

98399941 - RECURSO INOMINADO. BANCÁRIO. FRAUDE DE TERCEIRO. REALIZAÇÃO DE 02 (DUAS) TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS VIA PIX (PAGAMENTO INSTANTÂNEO). RECLAMADA QUE ATUA NA INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTO E ABRIU CONTA PARA ESSA FINALIDADE EM NOME DO RECLAMANTE. CONSTATAÇÃO DE QUE A ABERTURA DA CONTA PAGAMENTO SE DEU COM BASE APENAS EM DADOS CADASTRAIS PRETENSAMENTE VERÍDICOS. Ausência de demonstração dos mecanismos de segurança adotados para abertura da conta pagamento, como chave de segurança, certificação digital, biometria dentre outros. Disseminação de fraudes via contas pagamento que não permite tolerar fragilidade absoluta dessa ferramenta, mormente se foi determinante ao êxito da fraude. Responsabilidade da reclamada indiscutível. Dano moral. Configuração. Falha da reclamada que deu azo à movimentação expressiva de valores, o



que trouxe sentimento de impotência e angústia. Valor indenizatório fixado em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) que não comporta minoração. Sentença mantida. Recurso conhecido e desprovido. (JECPR; RInomCv 0038933-28.2021.8.16.0182; Curitiba; Terceira Turma Recursal; Rel. Juiz Juan Daniel Pereira Sobreiro; Julg. 01/08/2022; DJPR 01/08/2022)

98348847 - RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. VÍTIMA DE FRAUDE. GOLPE POR MEIO DE SISTEMA PIX. FATOS OCORRIDOS ANTES DE NOVEMBRO DE 2021 (DATA DE CRIAÇÃO DO BLOQUEIO CAUTELAR E MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO PELO BANCO CENTRAL). ÉPOCA EM QUE INEXISTIA REGRAMENTO A RESPEITO DE SISTEMAS DE ESTORNO DE VALORES À VÍTIMAS DE GOLPE. Inexistência de ilicitude em decorrência de possível demora. Bloqueio injustificado da conta. Não impugnação específica pela requerida. Ofensa a direito de personalidade: Liberdade. Dano moral configurado. Sentença reformada. Recurso conhecido e parcialmente provido. (JECPR; RInomCv 0004843-50.2021.8.16.0034; Piraquara; Primeira Turma Recursal; Relª Juíza Vanessa Bassani; Julg. 23/05/2022; DJPR 23/05/2022)

98297589 - RECURSO INOMINADO. BANCÁRIO. FRAUDE POR MEIO DO APLICATIVO WHATSAPP. Depósito via pix e ted para terceiros. Atribuição de responsabilidade de instituição financeira ao proceder abertura de conta corrente para estelionatários praticar fraudes. Prova insuficiente. Ausência de nexo causal que exclui a responsabilidade civil objetiva do banco. Danos reflexos indevidos. Recurso desprovido. (JECPR; RInomCv 0013382-46.2021.8.16.0182; Curitiba; Segunda Turma Recursal; Rel. Juiz Marcel Luis Hoffmann; Julg. 08/03/2022; DJPR 09/03/2022)

<b>TJMS:</b>
--------------

53712559 - APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C. C. DANOS MORAIS. TRANSAÇÕES VIA PIX. FRAUDE NO DISPOSITIVO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. RECURSO NÃO PROVIDO. Fraude praticada por terceiros em transações financeiras via PIX configura falha na prestação de serviços e é, portanto, responsabilidade da instituição bancária. Valor da indenização arbitrado em consonância com os critérios da razoabilidade e

proporcionalidade (TJMS; AC 0800601-65.2021.8.12.0021; Segunda Câmara Cível; Rel. Des. Julizar Barbosa Trindade; DJMS 09/06/2022; Pág. 85)

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS - ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA - REVELIA - PRESUNÇÃO RELATIVA - FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - INCIDÊNCIA SÚMULA 479, STJ - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - DANO MORAL IN RE IPSA - QUANTUM INDENIZATÓRIO - PRETENSÃO DE MINORAÇÃO - ACOLHIDA - JUROS DE MORA - A PARTIR DO EVENTO DANOSO - SÚMULA 54 STJ - RELAÇÃO EXTRAPATRIMONIAL - SUCUMBÊNCIA - CONFIRMADA - PERCENTUAL DE HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS REDUZIDO - SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA - RECURSO CONHECIDO E EM PARTE PROVIDO. [...]O fornecedor de produtos e serviços responde objetivamente pelos danos decorrentes da falha no serviço, consoante disposto no art. 14 do CDC. O banco responde pelos danos decorrentes de fraudes em operações bancárias praticadas por terceiros, não se admitindo a excludente de responsabilidade, porquanto se trata de fortuito interno, devendo a instituição financeira suportar os riscos do empreendimento (Súmula 479 do STJ). Considerando os transtornos gerados bem como as condições econômicas de ambas as partes, entendo que o valor fixado na sentença à título de danos morais deve ser minorado para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atenção ao princípio da proporcionalidade e razoabilidade. Tratando-se o caso em análise de responsabilidade extracontratual, incide o enunciado da Súmula 54 do STJ, com aplicação dos juros de mora a partir do evento danoso. No que tange ao percentual dos honorários advocatícios deve ser minorado, considerando que na hipótese trata-se de ação onde foi decretada a revelia, sem produção de qualquer prova, seja em audiência, pericial ou documental, bem como o processo tramitou por apenas aproximadamente 06 (seis) meses até a prolação da sentença. Assim, devem os honorários sucumbenciais, serem fixados no mínimo legal de 10% (dez por cento). Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJMS. Apelação Cível n. 0817683-72.2021.8.12.0001, Campo Grande, 5ª Câmara Cível, Relator (a): Des. Luiz Antônio Cavassa de Almeida, j: 02/05/2022, p: 06/05/2022)

**TJGO:**

50522178 - AGRAVO INTERNO PREJUDICADO. AGRAVO DE INSTRUMENTO. EFEITO SUSPENSIVO INDEFERIDO. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR PERDAS E

DANOS C/C PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA. FRAUDE PIX. TRANSFERÊNCIAS DE NUMERÁRIO PARA TERCEIROS NÃO RECONHECIDAS. RESOLUÇÃO Nº 01 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). FORTUITO INTERNO. SÚMULA Nº 479 DO STJ. DECISÃO MANTIDA. 1. Deve ser julgado prejudicado o agravo interno interposto contra decisão liminar que indeferiu o pedido de efeito suspensivo, quando o agravo de instrumento se encontra apto para julgamento. 2. O agravo de instrumento é um recurso cuja análise pela instância revisora cinge-se à verificação do acerto ou desacerto da decisão agravada. Vale dizer, nos estreitos limites da espécie recursal, não é possível o exame de temas não abordados na decisão recorrida, ainda que versem sobre matéria de ordem pública, sob pena de suprimir-se a atuação jurisdicional do julgador de 1ª instância, corrompendo seu livre convencimento. 3. Nos termos do enunciado da Súmula nº 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, incluindo-se aquelas decorrentes do aplicativo internet banking, que exclui a responsabilidade exclusiva de terceiros. AGRAVO DE INSTRUMENTO CONHECIDO E DESPROVIDO. AGRAVO INTERNO PREJUDICADO. (TJGO; AI 5488399-03.2022.8.09.0018; Bom Jesus de Goiás; Sétima Câmara Cível; Rel. Des. Fabiano Abel de Aragão Fernandes; Julg. 03/11/2022; DJEGO 07/11/2022; Pág. 7126)

50484990 - APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS. CADASTRO. CONTA. CHAVE PIX. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO. 1. Constatada a fraude na criação de conta e no cadastro de chave pix, a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos decorrentes do fortuito interno (art. 14 do CDC e Súmula nº 479 STJ). 2. Danos morais verificados, especialmente em razão da perda do tempo útil para resolver a situação. 3. Diante das peculiaridades da causa e em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, impõe-se a redução do valor da indenização fixada a título de danos morais, de R\$6.000,00 (seis mil reais) para R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PARCIALMENTE PROVIDA. (TJGO; AC 5078689-53.2021.8.09.0149; Trindade; Quinta Câmara Cível; Rel. Juiz Subst. José Proto de Oliveira; Julg. 26/05/2022; DJEGO 30/05/2022; Pág. 2449)

90680993 - APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Falha na prestação do serviço. Fraude nas transações bancárias. Pix. Direito do consumidor. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula nº 479 do STJ. ). Assim, em face do risco assumido pelas instituições financeiras diante o exercício de suas atividades lucrativas, incumbe a estas garantir a segurança das operações efetivadas nas plataformas digitais ofertadas, não podendo tal ônus ser repassado para os consumidores dos serviços. Caracterizada a falha na prestação do serviço da instituição bancária, haja vista que diversas transações ininterruptas e via pix foram realizadas mesmo não tendo o autor realizado cadastro para a utilização de tal ferramenta. Danos materiais ratificados. Sentença mantida. Inviável a majoração da verba honorária nos termos do disposto no § 11 do art. 85 do CPC, porquanto arbitrada na origem no percentual máximo previsto em Lei. Apelo improvido. (TJRS; AC 5005459-89.2021.8.21.0004; Bagé; Décima Primeira Câmara Cível; Rel. Des. Guinther Spode; Julg. 22/11/2022; DJERS 29/11/2022)

90419410 - APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. SAQUES INDEVIDOS EM CONTA BANCÁRIA. FRAUDE EVIDENCIADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1. Em havendo elementos probatórios, nos autos, que indicam a utilização indevida da conta bancária de titularidade da parte autora para a realização de operações indevidas, via PIX, é cabível a restituição dos valores indevidamente debitados. Aplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ. 2. Indenização por danos morais igualmente cabível, haja vista os transtornos experimentados pela parte autora para a resolução administrativa do problema apresentado, bem como em virtude do impacto em suas finanças. Indenização fixada em conformidade com o artigo 944 do CC/2002. 2. Ônus sucumbenciais redistribuídos. APELAÇÃO DO BANCO RÉU DESPROVIDA. RECURSO ADESIVO DA PARTE AUTORA PROVIDO. (TJRS; AC 5000574-51.2021.8.21.0127; São José do Ouro; Décima Segunda Câmara Cível; Rel. Des. Umberto Guaspari Sudbrack; Julg. 24/02/2022; DJERS 08/03/2022)

90365461 - AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. CASO CONCRETO. Matéria de fato. Fraude cometida por meio do aplicativo da instituição financeira. Transações não autorizadas via sistema pix. Falha nos serviços prestados pelo banco. Culpa exclusiva da vítima não comprovada. Devolução dos valores indevidamente transferidos. Cabimento. Inocorrência de danos morais a serem indenizados, na espécie. Manutenção da sentença de parcial procedência da ação. Ambos os apelos desprovidos. (TJRS; AC 5038219-03.2021.8.21.0001; Porto Alegre; Décima Quinta Câmara Cível; Rel. Des. Vicente Barrôco de Vasconcellos; Julg. 01/12/2021; DJERS 09/12/2021)

**TJRJ:**

6200243329 - APELAÇÃO CÍVEL. ILEGITIMIDADE PASSIVA QUE SE AFASTA. INDENIZAÇÃO. Utilização indevida de cartão de débito por terceiros. Golpe do motoboy. Contato por telefone fixo. Ciência dos dados da consumidora por terceiros. Cliente idosa. Cartão entregue a suposto funcionário do banco mediante coleta domiciliar em novembro/2021. Responsabilidade objetiva do banco. Aplicação dos Enunciados Nº 94 do tjerj e n.º 479 do STJ. Danos passíveis de serem evitados. Falha do sistema de segurança bancário. Fortuito interno. Danos material e moral configurados. Ressarcimento devido. Valor da compensação do dano moral que não comporta redução. Sentença mantida. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos causados por fortuito interno. Ligação para o telefone fixo da cliente idosa. Golpe do motoboy. Retirada do cartão por motociclista supostamente preposto do banco. Evidente falha do serviço bancário, eis que deveria ter procedido ao cancelamento do cartão de débito e das transações tão logo seu sistema de segurança constatou a fraude. Gastos fora do padrão. Contratação de empréstimo bancário, envio de pix e compra com cartão de débito. Contestação administrativa indeferida. Consumidora que arcou com o prejuízo dos empréstimos contratados indevidamente pelos fraudadores e demais transações realizadas com o cartão até a concessão da tutela de urgência. Incidência de honorários recursais. Conhecimento e desprovimento do recurso. (TJRJ; APL 0304611-80.2021.8.19.0001; Rio de Janeiro; Sexta Câmara Cível; Rel. Des. Rogerio de Oliveira Souza; DORJ 13/12/2022; Pág. 360)

6200243216 - APELAÇÃO. CONSUMIDOR. GOLPE DO WHATSAPP. Legitimidade do provedor da linha e do facebook verificadas. Ausência de comprovação da inexistência de falha do serviço. Inversão do ônus probatório. Danos morais configurados. Quantum indenizatório mantido. Legitimidade passiva. A primeira das condições da ação, a legitimidade das partes, consiste em estabelecer a pertinência subjetiva da ação, individualizando a quem pertence o interesse de agir processual, e àquele contra quem ele será exercício. O 1º apelante, facebook Brasil, alega sua ilegitimidade passiva por não possuir gerência ou responsabilidade relacionada ao aplicativo whatsapp, representado pela empresa norte-americana whatsapp llc. Todavia, como cediço, o facebook Brasil possui poderes para representar todo o conglomerado econômico no Brasil, incluindo o whatsapp. O 2º apelante, telefônica Brasil, aduz sua ilegitimidade passiva, tendo em vista a ausência mínima de indicativos de falha de serviço de telefonia. Entretanto, a parte autora narra vício do serviço pela clonagem de sua linha telefônica, configurando a legitimidade passiva do prestador. A correção da alegada responsabilidade é questão a ser analisada no mérito. Logo, as preliminares de ilegitimidade passiva devem ser rejeitadas. Mérito. Ação indenizatória em razão do golpe do whatsapp. Mostra-se presumido o vício do serviço, em razão de os réus não comprovarem a sua regularidade ou fatos que rompessem o nexo de causalidade, como a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Com efeito, os réus apenas alegam a possibilidade de o 1º autor ter informado a chave de acesso de seu whatsapp encaminhada por sms para o fraudador. É bem verdade que a jurisprudência vem mitigando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, no sentido de que cabe ao titular da conta proteger os seus dados pessoais de meliantes. Todavia, o réu facebook poderia apresentar prova do envio do sms para o telefone do autor, o que não correu. Por outro lado, como cediço, o chamado golpe do whatsapp ocorre comumente via técnica de clonagem denominada sim swap, em que o fraudador adquire um chip vazio e nele consegue ativar o número da vítima, com a recuperação de todas as suas senhas e contatos. Logo, caracterizada a falha do serviço de telefonia na clonagem de chip, bem como do provedor do serviço de whatsapp em permitir a instalação do aplicativo sem travas de segurança. O próprio acesso via chave dupla é apenas opcional. De qualquer sorte, a simples clonagem do número de celular e do aplicativo de mensagens do consumidor demonstra a vulnerabilidade do sistema, a atrair a responsabilidade de toda a cadeia de consumo. O fato de terceiro fraudador não possui o condão de suprimir a responsabilidade do fornecedor quando se trata de mero fortuito interno da atividade realizada

por este. A questão encontra-se pacificada, conforme enunciado de Súmula nº 95 deste e. Tjerj. Como cediço, a possibilidade de ser alvo de falsários constitui risco interno decorrente da atividade da empresa, que deveria tomar as precauções necessárias para evitar fraudes. Não se pode exigir que o consumidor, ainda que equiparado, suporte o ônus de defeitos na prestação do serviço. Dano moral evidente. O 1º autor é o titular da linha telefônica e do whatsapp clonados, sofrendo angústias por ser vítima da fraude, e desabonos perante toda sua rede de contatos que recebeu a abordagem do fraudador em seu nome. Os demais autores são vítimas abordados pelo fraudador como se fosse o titular, transferindo valores requisitados. Não se vislumbra falta do dever de cuidado, uma vez que a linha foi clonada, constando a verdadeira foto e número correto do celular do titular. As vítimas não transfeririam recursos se pudessem imaginar a ocorrência da fraude. Consequentemente, cabível a devolução dos valores transferidos via pix para o fraudador do telefone clonado. Quantum indenizatório por danos morais razoavelmente fixado em R\$ 8.000,00 para o titular da linha fraudada e R\$ 5.000,00 para as vítimas que transferiram o dinheiro, considerando as angústias por terem sido vítimas de fraude. Recursos desprovidos. (TJRJ; APL 0001324-20.2021.8.19.0055; São Pedro da Aldeia; Terceira Câmara Cível; Relª Desª Renata Machado Cotta; DORJ 13/12/2022; Pág. 300)

6200199854 - APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Contrato de intermediação financeira. Pic pay. Fraude. Pix não reconhecido. Sentença de procedência parcial dos pedidos. Irresignação do demandante visando à majoração da verba reparatória. Falha na prestação do serviço que restou incontroversa, diante da ausência de apelo pela parte ré. Dano moral configurado, por ter o apelante sido privado da quantia descontada indevidamente em sua conta, bem como diante da perda do tempo útil do consumidor. Quantum fixado em R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) que deve ser majorado para R\$ 3.000,00 (três mil reais) em atenção aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade. Recurso conhecido e provido. (TJRJ; APL 0007397-25.2021.8.19.0211; Rio de Janeiro; Décima Quinta Câmara Cível; Relª Desª Lúcia Regina Esteves de Magalhães; DORJ 26/09/2022; Pág. 454)

6200086479 - NARRATIVA AUTORAL QUE SE AFIGURA VEROSSÍMIL, NÃO APENAS POR SE TRATAR DE GOLPE JÁ CONHECIDO NA JURISPRUDÊNCIA

DESTE TRIBUNAL, COMO PELO FATO DE TER O SISTEMA DO PRÓPRIO BANCO IDENTIFICADO A FRAUDE, BLOQUEANDO UM PIX. 2. Periculum in mora igualmente demonstrado, na medida em que a cobrança das parcelas do empréstimo impugnado, em elevada quantia, poderá comprometer a manutenção da autora e, inclusive, levar à eventual negativação de seu nome. 3. Deferimento da tutela de urgência que se impõe, para obstar a cobrança das parcelas do empréstimo pessoal impugnado, bem como eventual negativação da autora por tais parcelas ou pelas demais despesas impugnadas na demanda. RECURSO PROVIDO. (TJRJ; AI 0094500-24.2021.8.19.0000; Rio de Janeiro; Vigésima Primeira Câmara Cível; Relª Desª Maria Celeste Pinto de Castro Jatahy; DORJ 29/03/2022; Pág. 402)

#### **JEF 3ª REG**

129259 - DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE EM DESFAVOR DE CORRENTISTA. Envio ilegal de pix. Prejuízo material do correntista. Dever de segurança violado. Falha na prestação de serviço da Caixa Econômica Federal. Danos materiais e morais indenizáveis. Recurso do autor provido. (JEF 3ª R.; RInom 0006203-82.2021.4.03.6317; SP; Quarta Turma Recursal da Seção Judiciária de São Paulo; Rel. Juiz Fed. Rodrigo Zacharias; Julg. 11/11/2022; Publ. PJe 21/11/2022)

#### **TJRN**

60131741 - PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Compra de veículo por meio de rede social. Fraude. Transferência realizada via pix e recebimento do crédito em conta de terceiro. Solicitação e autorização do estorno do valor pelo titular da conta favorecida. Inércia da instituição financeira. Responsabilidade civil evidenciada. Ausência de providências para tentativa de bloqueio dos valores e estorno da operação contestada. Ressarcimento devido. Conhecimento e desprovimento do recurso. Precedentes. (TJRN; AC 0808448-70.2021.8.20.5106; Câmara Cível; Rel. Des. Ana Claudia Secundo da Luz e Lemos; DJRN 17/08/2022)

#### **TJSE**

328017 - APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DO BANCO RECORRENTE. Em que pese o meu entendimento no



sentido de que as informações sigilosas são de responsabilidade do cliente, cabendo ao mesmo arcar com o ônus de sua inobservância ao fornecer informações pessoais a terceiros, saliento que, no caso em exame, o próprio réu, já reconheceu a fraude ao restituir à parte autora um dos PIX, no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), conforme relatado pelo mesmo na contestação. Manutenção da Sentença. Recurso Conhecido e Desprovido. Decisão Unânime. (TJSE; AC 202200715833; Ac. 28087/2022; Primeira Câmara Cível; Rel. Des. Roberto Eugenio da Fonseca Porto; DJSE 01/09/2022)

#### **JEF 4ª REG**

04001721 - CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. Juntada de documentos com o recurso nominado. Fatos existentes no momento da impugnação. Inadmissibilidade. Somente se admite a juntada de documento aos autos após encerrada a instrução quando o documento trazido em sede recursal referir-se a fatos novos (art. 435 do CPC/2015), situação que não se amolda ao caso vertente. (JEF 4ª R.; RCiv 5006250-17.2021.4.04.7101; RS; Quinta Turma Recursal do RS; Rel. Juiz Fed. Gustavo Schneider Alves; Julg. 29/07/2022; Publ. PJe 29/07/2022)

#### **TURMA RECURSAL DO RS:**

90538749 - GZ RECURSOS INOMINADOS. CDC. FRAUDE COM PIX. Indenização por danos materiais e morais. Impugnação de operação eletrônica. Transferência de valores efetuada pelo titular da conta mediante uso de senha pessoal e intransferível. Insuficiência da prova quanto à ilicitude do lançamento. Inverossimilhança do pedido. Alegação de fraude sem qualquer indício de invasão da conta por terceiros ou de qualquer outra falha de segurança, ausentes, ainda, o imediato pedido de bloqueio do serviço ou registro de ocorrência policial. Excludente de responsabilidade. Não provada falha na prestação de serviços de parte do banco, mas, até ao contrário, provada culpa exclusiva do consumidor, desacolhe-se o pedido. Sentença de parcial procedência reformada para improcedente. Recurso da ré provido e recurso do autor desprovido. (JECRS; RCv 0017366-90.2022.8.21.9000; Proc 71010501997; Venâncio Aires; Primeira Turma

Recursal Cível; Rel. Juiz Luiz Augusto Guimaraes de Souza; Julg. 22/06/2022; DJERS 27/06/2022)

90531665 - RECURSO INOMINADO. CDC. FRAUDE COM PIX E EMPRÉSTIMO ONLINE. Repetição de indébito, c/c indenização por danos morais. Impugnação de operações bancárias. Transações realizadas com uso de senha, obtida por estelionatários, ao se passarem por funcionários do requerido, através de ligação telefônica, induzindo-a a baixar aplicativo de celular distinto do fornecido pelo banco. Excludente de responsabilidade. Não provada falha na prestação de serviços de parte do banco, mas, até ao contrário, provada culpa exclusiva do consumidor, desacolhe-se o pedido. Sentença de improcedência confirmada. Recurso desprovido. (JECRS; RCv 0008754-66.2022.8.21.9000; Proc 71010415875; Taquari; Primeira Turma Recursal Cível; Rel. Juiz Luiz Augusto Guimaraes de Souza; Julg. 22/06/2022; DJERS 24/06/2022)

## **JURISPRUDÊNCIA DESFAVORÁVEL SELECIONADA SOBRE RESPONSABILIDADE DOS BANCOS EM CASOS DE FRAUDES POR MEIO DO PIX**

**DATA DA ATUALIZAÇÃO: 11/01/2023**

<b>TJSP:</b>
--------------

6500976863 - APELAÇÃO. AÇÃO DE COBRANÇA. FRAUDE NO SISTEMA DE PAGAMENTOS POR PIX. Sentença de rejeição do pedido. Sem consistência a preliminar de cerceamento de defesa. Autora que haveria de demonstrar suas alegações por meio de prova documental, apresentada já com a petição inicial (CPC, art. 434). Prova não produzida, apesar das inúmeras oportunidades a tanto concedidas pelo juiz da causa. Cenário diante do qual é despropositada a queixa de cerceamento de defesa. Revelia. Irrelevância. Situação dos autos em que não se verifica a presunção de veracidade prevista no art. 344 do CPC, à falta de prova conferindo verossimilhança, é dizer, um mínimo de credibilidade à versão descrita na petição inicial (art. 345, IV). Decisão de primeiro grau confirmada. Afastaram a preliminar e negaram provimento à apelação. (TJSP; AC 1004190-33.2021.8.26.0590; Ac. 16327330; São Vicente; Décima Nona Câmara de Direito Privado; Rel. Des.

Ricardo Pessoa de Mello Belli; Julg. 13/12/2022; DJESP 19/12/2022; Pág. 2707)

6500924545 - CERCEAMENTO DE DEFESA. Ocorrência. Ação indenizatória por danos materiais e morais prontamente julgada. Caso em que se alega fraude em remessas via pix debitadas em conta corrente. Direito do banco à produção de prova oral, expressamente requerida, ante afirmações, entre outras, de que um dos créditos foi feito à própria autora. Inteligência do disposto nos arts. 369 e 370 do Cód. De Proc. Civil. Sentença anulada. Apelação provida. (TJSP; AC 1000702-56.2022.8.26.0066; Ac. 16277110; Barretos; Trigésima Sétima Câmara de Direito Privado; Rel. Des. José Tarciso Beraldo; Julg. 28/11/2022; DJESP 01/12/2022; Pág. 2507)

6500912784 - APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO MATERIAL E MORAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Fraude. Compra de celular. Anúncio veiculado no instagram. Conta de terceiro clonada. Pix realizado para desconhecidos. Somente a detentora do perfil clonado e do chip de celular poderia suscitar falha na prestação do serviço. Inteligência do artigo 18 do código de processo civil. Culpa exclusiva da apelante que não tomou cuidados mínimos para pagamento de considerável valor a desconhecidos. Excludente do artigo 14, § 3º, inciso II do CDC. Ausência de falha e nexos causal rompido. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; AC 1001367-15.2021.8.26.0549; Ac. 16260940; Santa Rosa de Viterbo; Décima Quarta Câmara de Direito Privado; Rel. Des. César Zalaf; Julg. 23/11/2022; DJESP 28/11/2022; Pág. 1448)

6500815679 - REPETIÇÃO INDÉBITO. DANOS MATERIAIS. TRANSAÇÃO EM CONTA CORRENTE NÃO RECONHECIDA. Fraude. Transferência bancária via Pix. Responsabilidade da instituição bancária. Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil. Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta fato do serviço e vício do serviço. Artigo 927 § único do Código Civil. Negligência do estabelecimento bancário. Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança. Conduta. Relação de causa e efeito. Não reconhecimento. Relação de causalidade. Regra de incidência. Artigo 403 do Código Civil. Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não se é causa ou concausa eficiente para o resultado. Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva. Peculiaridade. Singularidade relativa a questão de fato. Prática de ato voluntário próprio pela autora que

explicita assunção de risco. Uso de senha pessoal e intransferível. Não se pode afirmar que o PIX não tenha sido realizado por quem detinha o acesso à conta. Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros. Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas. Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade. Inaplicabilidade da Súmula nº 497 do STJ. Inocorrência de fortuito interno. Ausência dos pressupostos de incidência. Artigo 393 do Código Civil. Evento danoso por ação estranha à atividade do réu. Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando. Ausência de falha na prestação de serviço. Sentença reformada. Ação improcedente. Sucumbência revertida. Recurso provido. (TJSP; AC 1016416-51.2022.8.26.0100; Ac. 16154140; São Paulo; Décima Oitava Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Henrique Rodriguero Clavisio; Julg. 18/10/2022; DJESP 21/10/2022; Pág. 2675)

440672 - RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. Parcial procedência na origem. Recurso da instituição financeira, ao argumento de culpa exclusiva da vítima. Transferências via pix a partir da conta do autor. Modalidade de serviço concluída mediante senha pessoal. Fornecimento de senha e confirmação de dados por meio de ligação telefônica a suposto funcionário do banco. Dever de cautela do autor não observado. Responsabilidade objetiva da parte ré afastada. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC. Sentença reformada para a improcedência dos pedidos autorais. Recurso conhecido e provido. (JECSC; RCív 5001663-67.2022.8.24.0038; Primeira Turma Recursal; Rel. Juiz Davidson Jahn Mello; Julg. 13/10/2022)

04001737 - CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE. REPARAÇÃO DE DANOS. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS ALEGADAMENTE DESCONHECIDAS. PIX E TED. HABILITAÇÃO DE DISPOSITIVO MÓVEL PARA MOVIMENTAÇÃO DA CONTA BANCÁRIA. LIBERAÇÃO DO DISPOSITIVO MEDIANTE USO DE CARTÃO E SENHA. AUSÊNCIA DE ATO ILÍCITO IMPUTÁVEL À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. PEDIDO IMPROCEDENTE. RECURSO PROVIDO. 1. Esta Turma Recursal vem reconhecendo que as instituições bancárias, via de regra, não podem ser responsabilizadas por compras e demais transações realizadas por terceiros mediante uso de cartão de crédito/débito de correntistas caso os meios

necessários para a regular conclusão das movimentações tenham sido fornecidos pelo próprio titular da conta (5048052-12.2018.4.04.7000, Primeira Turma Recursal do PR, Relatora Márcia Vogel Vidal de Oliveira, julgado em 04/02/2021). 2. Assim, a responsabilidade civil do banco somente se configura na hipótese de constatação de efetiva falha no sistema de segurança bancário que tenha acarretado prejuízo ao correntista, como no caso de movimentações autorizadas mesmo após a comunicação do furto/roubo/extravio do cartão pelo correntista, ou caso tenham sido realizadas transações em montante superior aos limites de crédito ou limites diários de segurança previamente pactuados entre as partes. (5045997-54.2019.4.04.7000, Primeira Turma Recursal do PR, Relatora para Acórdão Márcia Vogel Vidal de Oliveira, julgado em 11/03/2021). 3. Apenas se ficar comprovada a falha na atuação da instituição financeira é cabível responsabilizá-la pelos danos gerados ao correntista. 4. No caso em análise, o autor alega desconhecer transações bancárias realizadas em sua conta (PIX e TED) mediante uso de dispositivo móvel por ele não cadastrado. Além disso, o autor apenas contestou as movimentações após o decurso de 13 (treze) dias dos fatos, de modo que a ré não tomou conhecimento da alegada fraude a tempo de adotar qualquer medida. 5. Não é possível constatar ato ilícito praticado pela Caixa, porquanto as operações bancárias ocorreram mediante desbloqueio/uso de dispositivo móvel após o efetivo uso de cartão com chip e aposição de senha, informação esta cujo sigilo compete ao correntista (5017321-24.2018.4.04.7003, Primeira Turma Recursal do PR, Relator Guy Vanderley Marcuzzo, julgado em 10/02/2020). 6. Recurso provido para julgar improcedente o pedido inicial. (JEF 4ª R.; RCiv 5067200-04.2021.4.04.7000; PR; Primeira Turma Recursal do PR; Rel. Juiz Fed. Gerson Luiz Rocha; Julg. 28/07/2022; Publ. PJe 05/08/2022)

**TJRJ:**

6200242116 - AGRAVO DE INSTRUMENTO AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C PLEITO INDENIZATÓRIO. DECISÃO QUE INDEFERIU PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX REPUTADA FRAUDULENTA E NEGATIVAÇÃO INDEVIDA DO NOME DA AUTORA. Hipótese em que a agravante acosta aos autos diversos documentos objetivando demonstrar a suposta fraude realizada, a seu ver, por prepostos do banco agravado, através de transferência pix em sua conta corrente. Ocorre, contudo, que a sequência da conversa travada entre a

autora e sua gerente, via WhatsApp sugere que, ao contrário do que sustenta a agravante em suas razões, foi ela própria quem realizou a transferência pix, supostamente vítima de um "golpe" perpetrado por terceiros. Inexistência de elementos suficientes a demonstrar a verossimilhança das alegações autorais. Necessidade de maior dilação probatória, sob o crivo do contraditório. Incidência do verbete da Súmula nº 59 do E. TJRJ. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO, nos termos do voto da Desembargadora Relatora. (TJRJ; AI 0086996-30.2022.8.19.0000; Itaboraí; Décima Quinta Câmara Cível; Relª Desª Leila Santos Lope; DORJ 12/12/2022; Pág. 539)

6200159875 - APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. FRAUDE. ALEGAÇÃO DE QUE O AUTOR QUITOU O CONTRATO DE FINANCIAMENTO POR MEIO DE PIX E O CRÉDITO NÃO FOI CONTABILIZADO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ. 1. A parte autora narra ter realizado contato com o réu a fim de efetuar a quitação antecipada do contrato de financiamento do seu veículo, contudo o referido pagamento não foi contabilizado pelo banco. 2. A elaboração do Boletim de Ocorrência, por si só, não comprova os fatos narrados na petição inicial. 3. O comprovante apresentado pelo autor indica que o pagamento da quantia de R\$6.396,18 foi efetuado em favor de terceiro estranho à lide. 4. Temerária a quitação do contrato de financiamento através de pagamento por meio de PIX direcionado à pessoa física, uma vez que o credor é pessoa jurídica, mais precisamente uma instituição financeira. 5. O e-mail, destacado na sentença, não demonstra que a instituição financeira enviou por um de seus canais de comunicação os dados relativos ao pagamento discutido nestes autos. Inconsistência nas informações, uma vez que de acordo com o referido documento, teria sido informada a quitação às 13:36 do dia 05/02/2021, no entanto, a transação financeira somente foi realizada na mesma data às 16:23:57. 6. Apesar de a parte autora ter sido vítima de fraude, não restou caracterizada a falha na prestação dos serviços bancários. Precedente deste Tribunal de Justiça. 7. Reforma da sentença. 8. DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO. (TJRJ; APL 0000986-08.2021.8.19.0003; Angra dos Reis; Vigésima Quinta Câmara Cível; Rel. Des. Sergio Seabra Varela; DORJ 28/07/2022; Pág. 405)

03133901 - FRAUDE EM OPERAÇÕES DE CARTÃO. NEGLIGÊNCIA DO CORRENTISTA. PARCIAL CULPA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Limitação diária pix. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. (JEF 3ª R.; Rlnom 0012604-33.2021.4.03.6306; SP; Sétima Turma Recursal da Seção Judiciária de São Paulo; Rel. Juiz Fed. Douglas Camarinha Gonzales; Julg. 05/12/2022; Publ. PJe 12/12/2022)

<b>TURMA RECURSAL DO DF:</b>
------------------------------

77268362 - RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO BANCÁRIO. FALSIDADE DO CONTRATO. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. 1. Na forma do art. 46 da Lei nº 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso próprio, regular e tempestivo. Pretensão declaratória de rescisão de contrato de empréstimo bancário e condenatória em indenização por danos morais, em razão de suposto inadimplemento do réu. Recurso da autora visa à reforma da sentença que julgou improcedente o pedido. 2. Preliminar. Gratuidade de justiça. A análise das condições econômicas demonstradas ao longo do processo indica a hipossuficiência do recorrente, de modo que se lhe concede, na forma do art. 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal, o benefício da gratuidade de justiça. 3. Contrato de empréstimo bancário. Falsidade do contrato. Fraude praticada por terceiro. O fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, salvo quando comprovar culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14 do CDC). A autora afirma ter celebrado contrato de mútuo bancário e, em razão de inadimplemento por parte da instituição financeira ré, pede a rescisão do negócio jurídico. Há elementos no processo que demonstram que a autora foi vítima de fraude grosseira para qual o banco não concorreu. A autora contratou o empréstimo pelo aplicativo de mensagem Whatsapp, por meio de um número identificado como Alex Basile Financeira. Não houve comprovação de que a autora acessou a página oficial do banco réu, tampouco que o número telefônico utilizado para contratação era o meio de comunicação oficial fornecido pelo réu. O estelionatário se passou pelo preposto da instituição financeira e solicitou valores da autora a pretexto de que seria necessário para concessão do empréstimo. A autora efetuou três transações via Pix, no total de R\$ 3.404,84, para supostamente adquirir um empréstimo de R\$ 10.000,00. As transferências foram efetuadas para pessoas físicas, sem qualquer relação com o banco réu (ID 40015001).

Durante a conversa com o golpista, a autora consultou a página do banco e constatou que não havia o procedimento de transferência de dinheiro para obtenção de empréstimo bancário (ID 40015003. Pág. 10). Ainda assim, mesmo com suspeita de fraude, a autora efetuou nova transferência via Pix para terceiro beneficiário pessoa física. Para conferir legitimidade ao golpe, o estelionatário falsificou um contrato para simular a concessão do empréstimo. Os dados constantes no contrato. Tais como CNPJ, logomarca, endereço, sítio eletrônico, assinatura do diretor responsável, dentre outros. Não são informações sigilosas, pois qualquer pessoa poderia elaborar um documento ideologicamente falso com essas informações, sem que se pudesse associar a falha na prestação do serviço bancário. Houve, portanto, negligência da autora em diversos momentos da fraude, tendo em vista que não adotou as cautelas mínimas para celebração de contrato dessa natureza. Assim, não se vislumbra falha na prestação do serviço bancário. Trata-se de fortuito externo, decorrente de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, razão pela qual não se aplica a Súmula nº 479 do STJ. Desse modo, não há obrigação do réu em indenizar a autora pelos prejuízos sofridos. 4. Responsabilidade civil. Dano moral. O reconhecimento da responsabilidade civil por danos morais pressupõe a prática de ilícito. Sem demonstração de ilegalidade não se acolhe pedido de indenização por danos morais (art. 186 do Código Civil). Sentença que se mantém pelos seus próprios fundamentos. 5. Recurso conhecido, mas não provido. Custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, pelo recorrente vencido, com exigibilidade suspensa em face da gratuidade de justiça, que ora se concede. W (JECDF; ACJ 07018.18-93.2022.8.07.0004; Ac. 163.9253; Primeira Turma Recursal; Rel. Juiz Aiston Henrique de Sousa; Julg. 10/11/2022; Publ. PJe 30/11/2022)

77266062 - PROCESSO CIVIL E CIVIL. FRAUDE VIA APLICATIVO DE MENSAGENS "WHATSAPP". TRANSFERÊNCIA VIA PIX. REPARAÇÃO MATERIAL E MORAL. EMPRESA DE INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTO. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. RESPONSABILIDADE NÃO CONFIGURADA. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 1. Pretensão recursal do autor, para a reforma da sentença que julgou improcedentes os pedidos de reparação material e moral decorrente de prejuízo financeiro sofrido em função da realização de transferência via PIX no valor de R\$ 2.210,00 para terceiro fraudador que, utilizando-se do aplicativo de mensagens Whatsapp, se passou pelo filho do requerente e lhe pediu emprestado aquela quantia, com o que o autor consentiu, realizando in continenti a operação bancária.



2. Na origem, restou incontroverso que a participação da empresa ora recorrida foi limitada à intermediação do negócio, mais especificamente como meio de pagamento, como afirmado pelo autor e ratificado pela recorrida. Ademais, a corroborar tal assertiva, o documento de ID Num. 39980403. Pág. 1. 3. Tais circunstâncias não têm a potência de erigir solidariedade entre a recorrida (empresa de meio de pagamento) e o fraudador (terceiro que fingiu ser o filho do requerente no aplicativo de conversa). 4. É certo que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor erigiu solidariedade na responsabilidade na cadeia de fornecimento por fato do produto (art. 12), por fato do serviço (art. 14) e por vícios do produto e do serviço (art. 18). E ao fazê-lo não estabeleceu critérios limitadores do alcance da solidariedade. Tal não implica, entretanto, que toda e qualquer parcela de participação de fornecedores de serviços autorize o consumidor a demandar contra um ou todos sem delimitar a atuação de cada. 5. A controvérsia relacionada com os limites da solidariedade na responsabilidade pela prestação de serviços tem sido objeto de debate em outros casos julgados por esta Terceira Turma Recursal, assim como nos Tribunais de todo o país. 6. É que, embora a solidariedade seja instituto de direito material, a sua instituição como direito do consumidor tem por finalidade a facilitação da defesa, e não pode ser utilizado de forma abusiva contra aquele que, isoladamente, tomou parte apenas de um dos aspectos do negócio, como é o caso do contrato de intermediação de pagamento (Lei n. 12.865/2013), cujas instituições participam de centenas de milhões de transações diariamente sem, contudo, se responsabilizarem solidariamente em todas elas. 7. O Egrégio STJ, a quem compete a interpretação do direito federal, já enfrentou a questão, embora posta em outra espécie de prestação de serviços (comercialização de pacotes de viagem), quando, a par de resolver um caso específico terminou por fixar a tese jurídica (não vinculativa, mas persuasiva) da mitigação da solidariedade derivada da prestação de serviços em cadeia. 8. A decisão referida está expressa na seguinte ementa: AGRADO REGIMENTAL NO Recurso Especial. TRANSPORTE AÉREO. INEXECUÇÃO DO SERVIÇO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. AGÊNCIA DE TURISMO. ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM RECONHECIDA. 1. A jurisprudência deste Tribunal admite a responsabilidade solidária das agências de turismo apenas na comercialização de pacotes de viagens. 2. No caso, o serviço prestado pela agência de turismo foi exclusivamente a venda de passagens aéreas, circunstância que afasta a sua responsabilidade pelo efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo e autoriza o reconhecimento da sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da ação indenizatória decorrente de cancelamento de voo. 3. Agravo regimental não

provido. (AGRG no RESP 1453920/CE, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 09/12/2014, DJe 15/12/2014) 9. No voto condutor, o e. Relator, seguindo precedentes do Tribunal Superior (RESP 758.184/PR, Rel. Ministro Jorge Scartezzini, Quarta Turma, julgado em 26/9/2006, DJ 6/11/2006), cindiu o contrato de prestação de serviços, responsabilizando a agência de viagens pela emissão dos bilhetes e pelos efeitos que dessa emissão resulta, mas excluiu a sua responsabilidade pelo cancelamento do voo que, por óbvio, em nada se relaciona com a emissão do bilhete e a adequada comunicação dessa emissão à Cia Aérea. 10. A cisão de responsabilidade reconhecida naquele caso encontra paralelo no caso em exame, em que a conduta atribuída à empresa recorrente, que consiste na viabilização do pagamento, em nada se relaciona com a fraude perpetrada. 11. Nesse contexto, o serviço efetivamente prestado pela recorrida intermediando o recebimento do numerário em nada contribuiu para a fraude. 12. Assim reconheço não assistir razão ao Recorrente, pois afastada a responsabilidade da recorrida, dada a ausência de nexo de causalidade. 13. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 14. Nos termos do artigo 55 da Lei dos Juizados Especiais (Lei nº 9.099/95), condeno o recorrente em custas adicionais e honorários advocatícios no percentual de 10% do valor da causa. (JECDF; ACJ 07061.93-25.2022.8.07.0009; Ac. 163.5171; Terceira Turma Recursal; Rel. Juiz Edilson Enedino das Chagas; Julg. 09/11/2022; Publ. PJe 22/11/2022)

77253331 - CONSUMIDOR. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. OPERAÇÃO REALIZADA DO APARELHO DO CONSUMIDOR COM SENHA. PERFIL DE MOVIMENTAÇÕES FINANCEIRAS. AUSÊNCIA DE PROVA. IMPOSSIBILIDADE DE AFERIR FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO NÃO RECONHECIDA. SENTENÇA MANTIDA. 1. Na linha do que dispõe o enunciado da Súmula n.º 479 do Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 2. Não evoca a ocorrência de fraude a transferência bancária via pix em uma única operação que não esgota o saldo da conta bancária, quando é incontroverso que foi realizada por meio do telefone celular do correntista e se não há elementos de prova aptos a demonstrar a quebra do perfil de gastos e transações. 4. Se a autora se restringiu a juntar aos autos o comprovante da operação e do extrato do dia, emitido pela própria instituição bancária, inviabilizando a análise de eventual falha no sistema de segurança da instituição financeira quanto à identificação de desvio do padrão das movimentações, merece prestígio a sentença que julgou

improcedente o pedido pela ausência de elementos de convicção mínimos que possibilitem se imputar responsabilidade ao réu (...). 5. Recurso conhecido e desprovido. 6. Recorrente condenada a pagar as custas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor da causa. A exigibilidade ficará suspensa em razão da gratuidade de justiça ora deferida. (JECDF; ACJ 07017.17-41.2022.8.07.0009; Ac. 161.4069; Terceira Turma Recursal; Relª Juíza Edi Maria Coutinho Bizzi; Julg. 14/09/2022; Publ. PJe 23/09/2022)

77243985 - JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA E VENDA DE VEÍCULO. ANÚNCIO PUBLICADO EM REDE SOCIAL. GOLPE. VÍTIMA INDUZIDA A TRANSFERIR VALORES A TERCEIRO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. NÃO CONFIGURADA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E FATO DE TERCEIRO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 1. Acórdão lavrado de acordo com a disposição inserta nos artigos 2º e 46, da Lei nº 9.099, de 26.09.1995 e artigo 60, §§ 1º e 2º, do Regimento Interno das Turmas Recursais. Presentes os pressupostos específicos, conheço do recurso. 2. Recurso inominado interposto pela autora/recorrente para reformar a sentença que julgou improcedentes os pedidos. 3. Segundo exposto na inicial, a recorrente visualizou, na rede social Facebook, o anúncio de venda de um veículo VW/Fox. Alega que contactou o suposto vendedor e passou a realizar tratativas para aquisição do bem móvel. Alega que, após avaliar o veículo de forma presencial e realizar as tratativas com a pessoa de NIVALDO CESÁRIO DA ROSA, que informou ser primo da pessoa com quem a recorrente estaria negociando e que tal primo teria dívida com ele, efetuou 5 (cinco) transferências via PIX, que totalizaram R\$ 9.800,00 (nove mil e oitocentos reais), em conta de titularidade de DENICILINA DE Souza Silva, perante o banco recorrido. Diz que, após as transferências, Nivaldo alegou que a transferência da propriedade do veículo somente aconteceria após receber a dívida do suposto primo, o que não ocorreu e ensejou o registro de boletim de ocorrência. 4. Sustenta ainda a recorrente que contactou o BRB. Banco de Brasília, instituição na qual é correntista, e este lhe informou que apenas o recorrido poderia resolver a situação. Afirma que buscou o recorrido e informou-lhe os fatos. Esclarece que, não tendo obtido a resposta do banco recorrido em tempo hábil, voltou a contatar a instituição. Contudo, o recorrido limitou-se a responder que não havia saldo remanescente para a transferência. Pede a procedência dos pedidos a fim de condenar o

recorrido a restituir o valor pago para os falsários, bem como seja indenizada por danos morais. 5. Nas razões recursais, a recorrente defende que houve falha na prestação do serviço, pois o recorrido foi contatado pela autoridade policial e não teria adotado as medidas, em tempo hábil, para impedir o saque dos valores transferidos pela recorrente aos estelionatários. 6. Contrarrazões ao ID 36359993. 7. Da gratuidade de justiça. Diante dos documentos apresentados ao ID 36754898, defiro à recorrente o benefício pleiteado. 8. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob a ótica do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990). 9. No mérito, entendo que razão não assiste à recorrente. Verifica-se no caso que ela foi vítima de um golpe em que terceiro se utilizou de ardil para convencê-la a transferir a mencionada quantia para conta corrente de terceiro. Além disso, verifico que o proprietário do veículo também foi ludibriado pelos falsários, pois não recebeu a quantia transferida pela recorrente. Não obstante, com a implementação do sistema pix, as transferências bancárias ganharam agilidade na movimentação de valores, o que possibilita ao beneficiário o imediato saque a partir do instante em que o numerário deixa a conta do pagador e é creditada na conta de destino. No caso em análise, nem mesmo a intervenção policial foi capaz de obstar o exaurimento da fraude, dada a citada agilidade do sistema pix. 10. No caso, portanto, não restou configurada a falha na prestação do serviço, pois as transferências espontaneamente efetuadas pela recorrente não gerariam desconfiância do sistema bancário. Além disso, a recorrente deixou de adotar as cautelas necessárias no tocante à real identidade do beneficiário das quantias transferidas via pix. Outrossim, conforme as regras de experiência, não é da praxe do comércio de veículos, entre pessoas naturais, o pagamento total do preço ajustado por meio de várias transferências sucessivas na mesma assentada, cuja circunstância deveria ter gerado a desconfiância da recorrente. 11. Assim, a toda evidência, verifico que se trata de culpa exclusiva da vítima e de fato de terceiro, hipóteses que rompem o nexo de causalidade e, assim, excluem a responsabilidade do fornecedor de serviços (artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC). Precedente: (Acórdão 1418112, 07054087320218070017, Relator: FLÁVIO Fernando Almeida DA Fonseca, Primeira Turma Recursal, data de julgamento: 22/4/2022, publicado no PJe: 13/5/2022. Pág. : Sem Página Cadastrada. ). 12. Quanto ao pedido de indenização por danos morais, não há evidências de que a conduta do recorrido provocou abalos à personalidade, honra e fama da recorrente. 13. Conheço do recurso e lhe nego provimento. Sentença mantida por seus

próprios fundamentos. 14. Nos termos do artigo 55, da Lei n.º 9.099, de 26.09.1995, condeno a recorrente ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa, cuja exigibilidade ficará suspensa em razão da gratuidade de justiça concedida nesta oportunidade. (JECDF; ACJ 07007.38-79.2022.8.07.0009; Ac. 160.0202; Primeira Turma Recursal; Rel. Juiz Antonio Fernandes da Luz; Julg. 22/07/2022; Publ. PJe 18/08/2022)

77241759 - JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CONSUMIDOR. BANCO DIGITAL. FRAUDE POR MEIO DE APLICATIVO. TRANSFERÊNCIA POR MEIO DE PIX PARA TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. EXCLUDENTE RESPONSABILIDADE. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Trata-se de recurso inominado interposto por BANCO C6 S. A em face da sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para condená-lo a restituir aos autores a quantia de R\$ 4.987,00. Em seu recurso, alega que o caso em apreço trata de fortuito externo, uma vez que o prejuízo dos autores foi por culpa exclusiva deles ou de terceiros. Requer a reforma da sentença para que seja julgado improcedente o pedido. 2. Recurso próprio, tempestivo e com preparo regular (ID 35868979 e 35868980). Contrarrazões apresentadas (ID 35868986). 3. 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. Sua responsabilidade somente será excepcionada em caso de inexistência de defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, do CDC). Além disso, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula nº 479, STJ), porquanto se trata de risco inerente à atividade por elas desenvolvidas. 4. No caso, os autores foram contatados por meio de whatsapp por pessoa que se identificou como seu irmão solicitando a transferência de determinada quantia em seu favor. A quantia foi transferida da conta da autora, porém em favor de terceiro desconhecido. Alegam os autores que após localizarem, por meio das redes sociais, a beneficiária dos valores por eles transferidos via pix, esta negou que a conta em seu nome foi por ela aberta. Todavia, não há notícias que se prontificou a restituir as quantias, tampouco de demanda contra o banco, o que leva a crer que agiu em conluio com os fraudadores. Dessa forma, a tese de falha na segurança do recorrente que teria permitido a abertura de conta em

nome de terceiros não se sustenta. Depreende-se dos documentos juntados pelo recorrente que a abertura da conta foi regular. Além disso, o recorrente atuou com cautela e agilidade ao bloquear a conta assim que noticiada a fraude, de modo que não há como imputar ato ilícito à instituição financeira. Cabe, pois, nesse ponto a reforma da sentença, já que se baseou na falha da segurança. 5. Repiso que os autores transferiram voluntariamente por meio de pix valores para terceiro. Na espécie, resta configurada a culpa exclusiva do consumidor, situação que exclui o dever de indenizar, consoante hipótese prevista no artigo 14, §3º, II do CDC. Precedente: (Acórdão 1418174, 07161548820218070020, Relator: FLÁVIO Fernando Almeida DA Fonseca, Primeira Turma Recursal, data de julgamento: 22/4/2022, publicado no PJe: 16/5/2022. Pág. : Sem Página Cadastrada. ); (Acórdão 1425072, 07186157220218070007, Relator: MARILIA DE AVILA E Silva Sampaio, Segunda Turma Recursal, data de julgamento: 23/5/2022, publicado no PJe: 31/5/2022. Pág. : Sem Página Cadastrada. ) 6. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. Sentença reformada para afastar a reparação por danos materiais. Custas recolhidas. Sem condenação em honorários em razão da ausência de recorrente vencido. 7. A Súmula de julgamento servirá de acórdão, consoante disposto no artigo 46 da Lei nº 9.099/95. (JECDF; ACJ 07040.61-23.2021.8.07.0011; Ac. 144.0245; Segunda Turma Recursal; Relª Juíza Giselle Rocha Raposo; Julg. 25/07/2022; Publ. PJe 09/08/2022)

77233213 - JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AUTOR VÍTIMA DE GOLPE DOS PRECATÓRIOS. PAGAMENTO DE VALORES VIA TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA E PIX. RESPONSABILIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE PERPETRADO POR TERCEIRO FRAUDADOR. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. INEXISTÊNCIA DE NEXO CAUSAL. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 1. Insurge-se a parte autora contra a sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 4.883,10 (quatro mil, oitocentos e oitenta e três reais e dez centavos), relativos ao pagamento de supostas taxas para liberação de Precatório, que ele aguarda receber do Distrito Federal, tratando-se de golpe de terceiros. 2. Em seu recurso inominado, alega que as instituições financeiras são responsáveis pelo golpe que ele sofreu dos estelionatários e que as transferências realizadas via sistema bancário deveriam ter sido monitoradas pela instituição financeira. Defendeu que a responsabilidade deles é objetiva. Requereu o provimento do recurso para a reforma da sentença. Contrarrazões apresentadas. 3. Trata-se de relação de consumo, visto que a parte recorrida é fornecedora

de serviços, cujo destinatário final é o recorrente consumidor, conforme previsto nos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.079, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. 4. A parte autora foi vítima do Golpe do Precatório, no qual os fraudadores, se passando por advogado do banco BRB, advogado do Sindicato dos Professores. SIMPRO, e um terceiro se passando por advogado do Núcleo de Precatório do TJDF, ligaram para a parte autora de um número de celular informando que o seu Precatório havia sido liberado. E, para tanto, a parte autora deveria efetuar o pagamento de taxas, sendo indicado PIX de um terceiro, pessoa física, chamado José Matheus. 5. O golpe sofrido pela parte autora não tem nexo de causalidade com a conduta dos réus. Verifica-se que a parte autora recebeu ligação telefônica particular e não buscou constatar a veracidade dos fatos através de canais oficiais das entidades citadas pelos fraudadores, como por exemplo: Do Sindicato SIMPRO. A parte autora recebeu ligação de telefone particular e acreditou no que lhe foi relatado. Noutro ponto, por sua conta e risco, realizou todas as transferências bancárias via PIX para uma pessoa física, durante o expediente comercial, inexistindo falar em conduta suspeita que pudesse acionar o sistema antifraude do banco BRB, onde é correntista. 6. Desse modo, a fraude praticada por terceiro, que induziu a parte autora a realizar as transferências via PIX, para conta corrente de titularidade de uma pessoa física, não tem o condão de atrair a responsabilidade da outra instituição financeira (Banco PAN), porque também não concorreu para o infortúnio vivido pela parte autora. 7. No caso concreto, os réus não concorreram para a ocorrência do fato, o que exclui a aplicação da Súmula nº 479 do STJ, tratando-se a hipótese de culpa de terceiro e do próprio consumidor. Precedentes. TJ-SC. APL:5003493-10.2020.8.24.0080. Relator: Luis Felipe Schuch, data de julgamento 13.05.2021, Quarta Câmara de Direito Civil). (Acórdão 138017, 07113840620218070003, Relator: FLÁVIO Fernando Almeida DA Fonseca, Primeira Turma Recursal, data de julgamento: 15/10/2021, publicado no PJe: 8/11/2021. Pág. : Sem Página Cadastrada. ). (Acórdão 1373242, 07031265320218070020, Relator: Arnaldo Corrêa Silva, Segunda Turma Recursal, data de julgamento: 20/9/2021, publicado no PJe: 28/9/2021. Pág. : Sem Página Cadastrada. ) 8. Tratando-se a hipótese de culpa de terceiro e do próprio consumidor, na qual a transferência de valores foi realizada diretamente pelo autor, sem a devida cautela necessária a essa espécie de negócio jurídico, deve incidir o art. 14, § 3º, inciso II, que prevê: O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...); II. A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Nesse sentido: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AUTOR

VÍTIMA DE FALSO LEILÃO VIRTUAL DE VEÍCULO. NÃO RECEBIMENTO DO AUTOMÓVEL APÓS O DEVIDO PAGAMENTO DO LANCE VIA TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA. PRETENDIDA A REPONSABILIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELA FALTA DE CAUTELA NA ABERTURA DE CONTA CORRENTE POR FRAUDADORES. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. ALEGADA INCIDÊNCIA. DO Código de Defesa do Consumidor. NÃO ACOLHIMENTO. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. GOLPE PERPETRADO POR TERCEIRO FRAUDADOR. AUSÊNCIA DE PARTICIPAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NO NEGÓCIO. ABERTURA DE CONTA PELO GOLPISTA QUE NÃO ATRAI A RESPONSABILIDADE DO ESTABELECIMENTO FINANCEIRO PELO PREJUÍZO SOFRIDO PELO AUTOR. DEMANTENTE QUE ASSUMIU O RISCO DO NEGÓCIO. DEVER DE INDENIZAR NÃO CONFIGURADO. PRECEDENTES. DECISUM MANTIDO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJ-SC. APL:5003493-10.2020.8.24.0080. Relator: Luis Felipe Schuch, data de julgamento 13.05.2021, Quarta Câmara de Direito Civil) 9. Recurso conhecido e não provido. Sentença mantida pelos seus próprios fundamentos. 10. Custas não foram recolhidas. Condenada a parte autora a pagar honorários advocatícios em favor do patrono da parte ré recorrida, fixado em 10% sobre o valor da condenação. SUSPENSA sua exigibilidade, em razão da gratuidade de justiça concedida. 11. Acórdão elaborado de conformidade com o disposto nos artigos 46 da Lei nº 9.099/1995. (JECDF; ACJ 07086.36-65.2021.8.07.0014; Ac. 143.1344; Segunda Turma Recursal; Rel. Juiz Arnaldo Corrêa Silva; Julg. 20/06/2022; Publ. PJe 27/06/2022)

77227012 - RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE PRATICADO NA INTERNET. LEILÃO ON-LINE DE VEÍCULOS. PIX REALIZADO DE FORMA VOLUNTÁRIA PELO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA MANTENEDORA DA CONTA BENEFICIÁRIA. INEXISTÊNCIA DE FUNDADA SUSPEITA DE FRAUDE. ART. 39, I, DA RESOLUÇÃO BCB Nº 01/2020. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. I. Trata-se de recurso inominado interposto pelo banco réu SANTANDER contra sentença que julgou procedente o pedido inicial, para condená-lo ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 44.000,00 (quarenta e quatro mil reais) ao autor. Sustenta que o autor foi vítima de fraude cometida por terceiros em site de leilão on-line de veículos, sem qualquer vínculo com o banco. Afirma que a pessoa destinatária do PIX feito pelo autor mantinha conta junto ao SANTANDER, e que apenas deu cumprimento às ordem bancárias realizadas. Aduz que não houve qualquer falha na



prestação dos seus serviços. Assevera ainda que, quando tomou ciência do golpe sofrido pelo autor, tentou bloquear a quantia na conta de destino, mas o valor já havia sido utilizado. Pede a reforma da sentença e que seja julgado improcedente o pedido. Contrarrazões apresentadas. II. Recurso cabível e tempestivo. Preparo recolhido. III. De início, cumpre observar que se aplicam ao caso os ditames do Código de Defesa do Consumidor, pois as partes se enquadram nos conceitos previstos nos arts. 17 e 3º daquele diploma legal. IV. Com efeito, a responsabilidade civil no CDC assenta-se sobre o princípio da qualidade do serviço ou produto, não apresentando a qualidade esperada o serviço que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, dentre as quais se destacam o modo de prestação do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam (art. 14, § 1º, I e II do CDC). V. A responsabilidade objetiva do fornecedor em tais casos somente será ilidida se ficarem comprovados os fatos que rompem o nexo causal, ou seja, deve o fornecedor provar que, tendo o serviço sido prestado o defeito inexistiu ou o fato exclusivo do consumidor ou de terceiro. A dicção do § 3º do art. 14 do CDC é muito clara ao criar a inversão ope legis do ônus da prova da inexistência do fato do serviço, ao estabelecer que o fornecedor do serviço só não será responsabilizado quando provar. ... Assim, o ônus de provar fato excludente de sua responsabilidade era do réu, que dele se desincumbiu. VI. Isso porque é fato incontroverso nos autos que o autor caiu em golpe praticado por terceiros na internet, realizando transferência bancária via PIX de elevado valor sem as cautelas necessárias. O banco recorrente apenas era o mantenedor da conta bancária da beneficiária da transação, de modo que nada mais fez do que cumprir as disposições contratuais e regulamentares com o processamento da transações. Ainda que se possa cogitar da existência de motivação atípica na conta bancária da destinatária, como afirmado pelo Juízo sentenciante, não é possível impor ao recorrente o ônus do prejuízo sofrido pelo autor. Isso porque movimentação atípica não significa, necessariamente, ilicitude. Além disso, nada há nos autos que comprove que a conta bancária foi aberta de forma irregular, o que, inclusive, foi refutado pelo recorrente. VII. É certo que, no que se refere ao PIX, a instituição financeira tem obrigação regulamentar de realizar bloqueio do valor da operação em caso de fundada suspeita de fraude, conforme art. 39, I, da Resolução do Banco Central do Brasil nº 1 de 12 de agosto de 2020. Não obstante, nada há de suspeito na realização de depósitos de baixo valor seguidos de saques, como ocorreu em ocasiões pontuais até a transação realizada pelo autor, ID 34732740. Além disso, a conta apresentava, até

então, movimentação rotineira, com compras via cartão de débito, desconto de tarifas e até mesmo de seguro. Somente com uma nova transação de alto valor realizada em outubro de 2021, semanas após a do autor e, possivelmente, com nova denúncia de fraude, é que foi possível concluir pela fundada suspeita, tanto que parte do valor foi bloqueado pelo réu. Portanto, no contexto deste caso específico, não é possível concluir que, no dia dos fatos, havia fundada suspeita de fraude. VIII. Nestes termos, diante da inexistência de falha na prestação do serviço, excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, I, do CDC, a pretensão recursal merece acolhimento para que a sentença seja reformada e o pedido inicial julgado improcedente. IX. Recurso CONHECIDO e PROVIDO para reformar a sentença e julgar improcedente o pedido inicial. X. Sem custas e sem honorários ante a ausência de recorrente vencido, conforme art. 55 da Lei nº 9.099/95. (JECDF; ACJ 07186.15-72.2021.8.07.0007; Ac. 142.5072; Segunda Turma Recursal; Relª Juíza Marília de Ávila e Silva Sampaio; Julg. 23/05/2022; Publ. PJe 31/05/2022)

77210189 - RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE. GOLPE DO MOTOBOY. TRANSAÇÃO VIA PIX. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. 1. Na forma do art. 46 da Lei nº 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso próprio, regular e tempestivo. Pretensão condenatória em indenização por danos materiais e morais, em virtude de fraude praticada no âmbito de operações bancárias. Recurso do réu visa à reforma da sentença que julgou parcialmente procedentes o pedido. 2. Responsabilidade civil. Fraude bancária. Golpe do motoboy. Distinção. Na forma da Súmula nº 26 da Turma de Uniformização de Jurisprudência das turmas recursais: As instituições financeiras respondem pelos danos decorrentes de fato do serviço nas fraudes bancárias conhecidas como golpe do motoboy, em que o consumidor, supondo seguir instruções de preposto do banco, e utilizando-se dos instrumentos de comunicação por ele fornecidos, entrega o cartão de crédito/débito a terceiro fraudador que o utiliza em saques e compras. No caso em exame, não há qualquer elemento de convicção a demonstrar a utilização, pelo fraudador, de instrumentos de comunicação disponibilizados pela instituição financeira, vale dizer, não há fato do serviço ou defeito a se interpor na relação de causalidade. De acordo com o boletim de ocorrência (ID 32459854. Pág. 12), o autor recebeu uma ligação de terceira pessoa desconhecida, que se apresentou como funcionário do banco. Não há qualquer elemento no processo que indique que a ligação partiu do número telefônico do réu ou

que o autor tenha utilizado dos meios de comunicação fornecidos pelo banco, ou mesmo que o fraudador tenha tido acesso a dados tratados pelo banco réu (art. 42 da LGDP). O simples fato de o réu não ter bloqueado as transações via PIX e as compras no cartão de crédito não caracteriza falha na prestação do serviço bancário, pois não era possível à instituição financeira conhecer o caráter ilícito da transação. O dano decorreu da conduta exclusiva da vítima e de terceiro, de modo que a ré não responde pelos prejuízos apontados na inicial. Sentença que se reforma para julgar improcedentes os pedidos. 3. Recurso conhecido e provido. Sem custas e sem honorários advocatícios, na forma do art. 55 da Lei nº 9.099/1995. Inaplicáveis as disposições do CPC/2015. (JECDF; ACJ 07064.47-44.2021.8.07.0005; Ac. 140.7470; Primeira Turma Recursal; Rel. Juiz Aiston Henrique de Sousa; Julg. 11/03/2022; Publ. PJe 24/03/2022)

77205584 - RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE. GOLPE DO MOTOBOY. TRANSAÇÃO VIA PIX. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. 1. Na forma do art. 46 da Lei nº 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso próprio, regular e tempestivo. Pretensão condenatória em indenização por danos materiais, em virtude de fraude praticada no âmbito de operações bancárias. Recurso do réu visa à reforma da sentença que julgou procedente o pedido. 2. Responsabilidade civil. Fraude bancária. Golpe do motoboy. Distinção. Na forma da Súmula nº 26 da Turma de Uniformização de Jurisprudência das turmas recursais: As instituições financeiras respondem pelos danos decorrentes de fato do serviço nas fraudes bancárias conhecidas como golpe do motoboy, em que o consumidor, supondo seguir instruções de preposto do banco, e utilizando-se dos instrumentos de comunicação por ele fornecidos, entrega o cartão de crédito/débito a terceiro fraudador que o utiliza em saques e compras. No caso em exame, não há qualquer elemento de convicção a demonstrar a utilização, pelo fraudador, de instrumentos de comunicação disponibilizados pela instituição financeira, vale dizer, não há fato do serviço ou defeito a se interpor na relação de causalidade. É o que se conclui da narrativa dos fatos constantes na petição inicial e no boletim de ocorrência (ID 31083407). O simples fato de o réu não ter bloqueado as compras do cartão não caracteriza falha na prestação do serviço bancário, pois não era possível à instituição financeira conhecer o caráter ilícito da transação. Ademais, a transferência apenas foi possível em razão de a autora ter repassado aos fraudadores seus dados bancários. O dano decorreu da conduta exclusiva da vítima, de modo que a ré não

responde pelos prejuízos apontados na inicial. Sentença que se reforma para julgar improcedentes os pedidos. 3. Recurso conhecido e provido. Sem custas e sem honorários advocatícios, na forma do art. 55 da Lei nº 9.099/1995. Inaplicáveis as disposições do CPC/2015. W (JECDF; ACJ 07017.52-96.2021.8.07.0021; Ac. 140.0569; Primeira Turma Recursal; Rel. Juiz Aiston Henrique de Sousa; Julg. 11/02/2022; Publ. PJe 08/03/2022)

<b>TJRS:</b>
--------------

90664060 - APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. Transferências via pix. Ausência de prova mínima da parte autora/recorrente - art. 373, I, do CPC de 2015. Sentença de improcedência mantida. A inversão do ônus probatório não desonera a parte recorrente/autora de comprovar minimamente os fatos constitutivos de seu direito - art. 373, I, do CPC de 2015. E neste aspecto, a autora/apelante limitou-se a alegar que foi vítima de fraude de transferências pix. Consoante consignado na sentença, o que mais chama a atenção é o fato da inovação em sede de réplica, na qual o autor/recorrente busca agregar nova fundamentação, com novos elementos, como por exemplo, indicando ter sido vítima de fraude pela empresa inova, pela pessoa denominada juliana, com abertura da conta corrente na cidade de belford roxo/RJ. Diante da prova produzida pelo banco recorrido, não há como acolher a tese da parte recorrente/autora. Portanto, tenho que o recorrido/réu se desincumbiu de seu ônus probatório - art. 373, II, do CPC de 2015. Sentença de improcedência mantida. Jurisprudência deste colegiado. Apelação desprovida. (TJRS; AC 5000473-04.2022.8.21.0022; Pelotas; Décima Primeira Câmara Cível; Rel. Des. João Ricardo dos Santos Costa; Julg. 24/10/2022; DJERS 29/10/2022)

90610123 - APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. Alegação de fraude. Nulidade de operação bancária, transferência via sistema pix. Não configuração. Parte autora que, por telefone, forneceu voluntariamente dados para terceiro culminando com a realização de pagamento eletrônico para terceiro. Ademais, sabidamente, a transferência pelo sistema pix exige acesso a conta bancária e utilização de senha, essa pessoal e sigilosa. Comunicação realizada ao banco somente após a realização da transação. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro não imputável ao réu. Após o voto do relator, des. Altair no sentido de dar parcialmente aos recursos, aos efeitos de afastar a indenização por dano

moral e redistribuir a sucumbência, o des. Jorge corssac lançou divergência no sentido de dar provimento aos recursos para julgar improcedente a ação. O des. Maraschin acompanhou o relator. Em prosseguimento pela técnica do art. 942, CPC, votaram os desembargadores cairo e cabral, ambos acompanhando a divergência. Resultado: Por maioria, deram provimento aos recursos. (TJRS; AC 5003086-46.2021.8.21.0017; Lajeado; Vigésima Quarta Câmara Cível; Rel. Des. Altair de Lemos Junior; Julg. 31/08/2022; DJERS 05/09/2022)

**TJPR:**

98449186 - APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude na compra de TELEFONE CELULAR anunciado na internet. Pagamento realizado mediante transferência de numerário via pix para conta PAGSEGURO DE terceiro. Fraude praticada por terceiro contra o autor. Situação em que a fraude não foi praticada contra a instituição financeira. Não incidência da Súmula nº 479 do STJ. Numerário transferido no mesmo dia para contas de terceiros. Culpa exclusiva de terceiro que afasta a responsabilidade do RÉU. - majoração dos honorários advocatícios de sucumbência, ressalvada a gratuidade da justiça. - recurso conhecido e não provido. (TJPR; Rec 0000479-03.2022.8.16.0001; Curitiba; Nona Câmara Cível; Rel. Des. Rafael Vieira de Vasconcellos Pedroso; Julg. 22/10/2022; DJPR 23/10/2022)

**TJDF:**

77245284 - APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO. EMPRÉSTIMO BANCÁRIO. FRAUDE NA CONTRATAÇÃO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. CONFIGURAÇÃO. LEI Nº 14.155/2021. FRAUDES BANCÁRIAS ELETRÔNICAS. CONCURSO DA VÍTIMA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NÃO CARACTERIZAÇÃO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. VALOR DA CAUSA. 1. Diante da natureza das atividades desenvolvidas e nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a responsabilidade civil de instituição financeira é objetiva, podendo ser afastada por inexistência do defeito (falha no serviço) e/ou por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. As instituições financeiras submetem-se ao Código de Defesa do Consumidor (STJ, Súmula nº 297). 3. Há duas situações que não podem ser confundidas pelo Poder Judiciário e

envolvidas no mesmo rótulo de direito consumerista ou do que diz a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. 4. A primeira: Há responsabilidade objetiva de instituição financeira por falta na prestação dos serviços bancários em geral. Nesses casos, a reparação é devida. 5. A segunda: Não há responsabilidade da instituição financeira quando a fraude é praticada por criminoso (terceiro) que envolve pessoa que, sem as cautelas esperadas nesta época em que avultam os crimes praticados por meios eletrônicos, adere à conduta criminosa, fornece senhas, documentos e/ou dados pessoais sensíveis e acaba vitimada. Não há, nesses casos, situação de consumo, mas crime praticado por terceiro com o concurso da vítima. 6. Nessa segunda hipótese não há qualquer ação ou omissão da instituição financeira, que não poderia evitar nem concorreu para a fraude. Não há a condição que a Súmula nº 479 do STJ impõe: no âmbito de operações bancárias. Não há falha do Banco na operação bancária realizada com fraude praticada autonomamente, sem a concorrência da instituição financeira, tendo a vítima autorizado, ainda que por meio da disponibilização de QR Code ou por meio de reconhecimento facial, a contratação da operação e permitido diversas transferências via PIX. 7. A vítima outorgou ao criminoso a condição de seu representante legítimo, de mandatário, dando a ele, sem, sequer, tê-lo visto pessoalmente, todos os elementos para contratar a operação e realizar as transferências. Precedente: Acórdão 1352077. 8. Evidenciado que a instituição financeira não contribuiu para o resultado, inexistindo nexo de causalidade entre sua conduta e os danos sofridos pelo consumidor, inexistente o dever de reparação. Precedente: Acórdão 1093697. 9. Demonstrado que o consumidor concorreu diretamente para a fraude nas transferências via Pix e na contratação de operação de crédito, por meio de pessoa que se apresentou por aplicativo de mensagens e a quem autorizou, ainda que por descuido, a contratação legítima de empréstimo, por meio dos padrões eletrônicos da instituição financeira (reconhecimento facial e por QR CODE), é evidente a ausência de ato irregular no serviço prestado pelos Banco, o que afasta a responsabilidade pelo dano suportado, tanto por ausência de defeito quanto pela culpa exclusiva da vítima (CDC, art. 14, § 3º). 10. A Lei nº 14.155, de 27 de maio de 2021, alterou o Código Penal e aumentou as penas dos crimes que tipificam fraudes eletrônicas, como a narrada nos autos. O § 2º-A do art. 171 passou a ter a seguinte redação: A pena é de reclusão, de 4 (quatro) a 8 (oito) anos, e multa, se a fraude é cometida com a utilização de informações fornecidas pela vítima ou por terceiro induzido a erro por meio de redes sociais, contatos telefônicos ou envio de correio eletrônico fraudulento, ou por qualquer outro meio fraudulento análogo. 11. O engano

fraudulento, o *dolus malus*, tem características típicas milenares: Quem engana não deixa prova contra si quando o objetivo é ilaquear a boa-fé da vítima e apropriar-se, indevidamente, do que é dela. 12. A aparência de boa-fé, de credibilidade, é a fonte do sucesso de quem frauda expectativas alheias legítimas para obter indevida vantagem econômica. O impostor não se assemelha aos impostores. O astuto não traz a má-fé estampada na face nem nasce com estrela na testa. O impostor apresenta-se, sempre, como um ser humano perfeito. Jamais diz à vítima, como o personagem de Plauto, dramaturgo romano (Titus Maccius Plautus, 205. 184 a. C.), em *Epidicus*: *Iam ego me convortam in hirudinem atque eorum exsugebo sanguinem* (Eu me transformarei em sanguessuga e sugarei o seu sangue). 13. A metáfora da sanguessuga, repetida algumas vezes por Plauto, também consta do Velho Testamento (Provérbios, 30:15: A sanguessuga tem duas filhas: Dá e Dá. Estas três coisas nunca se fartam; e com a quarta, nunca dizem: Basta!) para retratar a pessoa que procura causar grande prejuízo econômico a outrem, subtraindo-lhe os bens, sem nunca se saciar. 14. O camaleão, um lagarto mosqueado, com manchas em forma de estrela (*Stella*), dotado de mimetismo, que é a capacidade de ajustar a aparência a cada nova situação, muda a cor da pele para enganar as presas e para não ser apanhado por predadores. O *nomem juris* do crime tipificado no art. 171 do Código Penal brasileiro veio da palavra latina *Stellionatus* (*Stellio+natus*. Literalmente: Nascido de; oriundo de um camaleão), que Ulpiano, jurista romano (Eneo Domitius Ulpianus, 150-223 d. C.), utilizou para nomear os crimes com fraudes, as burlas. Nos humanos, o mimetismo do *Stellio*, do camaleão, é usado para enganar pessoas, obter vantagem econômica ilícita e escapar da Justiça. 15. Os meios eletrônicos facilitaram a vida de todos, mas impõem às pessoas que deles se utilizam, como contrapartida, prudência compatível com essas facilidades porque viabilizaram, por outro lado, novas fraudes. Os camaleões eletrônicos estão por toda parte e se reinventam a cada inovação tecnológica. 16. Pelas consequências da fraude, pela culpa exclusiva, apenas a vítima deve responder (CDC, art. 14, § 3º). 17. Recurso conhecido e provido. (TJDF; APC 07426.21-64.2021.8.07.0001; Ac. 160.3820; Oitava Turma Cível; Rel. Des. Diaulas Costa Ribeiro; Julg. 18/08/2022; Publ. PJE 23/08/2022)

**TJGO:**

50483220 - APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALOR, VIA

PIX. FORNECIMENTO DE DADOS SIGILOSOS BANCÁRIOS, A TERCEIROS, PELO PRÓPRIO CORRENTISTA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIRO. AUSÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. ART. 14, §3º, II, DO CDC. DANO MORAL AFASTADO. SENTENÇA REFORMADA. INVERSÃO DO ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA. 1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, encontrando fundamento na Teoria do Risco do Empreendimento, motivo pelo qual somente não serão responsabilizadas por fato do serviço quando houver prova da inexistência do defeito ou da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, da Lei nº 8.078/90. CDC). 2. Na hipótese, a transferência de valores da conta bancária de titularidade do Autor decorreu de ato temerário dele próprio, ao fornecer os dados pessoais e bancários sigilosos, a terceiro fraudador, que culminou com o repasse dos valores para terceira desconhecida. 3. Ao fornecer seus dados bancários, por telefone, à pessoa estranha, o Autor assumiu os riscos de sua conduta, de modo que a instituição bancária não pode ser responsabilizada. 4. Não obstante a responsabilidade objetiva dos bancos, o fato de ter havido operações fraudulentas em conta bancária, por si só, não gera direito à indenização por danos morais, ou seja, não existe dano moral in re ipsa, devendo ser comprovada, no caso concreto, ocorrência de ofensa aos direitos da personalidade, ou seja, algo maior do que um mero aborrecimento, inerente à vida em sociedade e às tecnologias disponíveis no mercado. 5. No caso, não houve dano maior que repercutisse na honra objetiva e subjetiva da parte Apelada, a ensejar a reparação pecuniária, estando configurado mero aborrecimento. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PROVIDA. (TJGO; AC 5203363-24.2021.8.09.0046; Formoso; Quinta Câmara Cível; Rel. Des. Maurício Porfírio Rosa; Julg. 12/05/2022; DJEGO 16/05/2022; Pág. 4150)



### 13. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

---

Com a conclusão de viabilidade de ação, a instrução da ação judicial deve ser feita com, pelo menos, os seguintes documentos:

BRASIL. **Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em > [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm) . Acesso em: 05 jan. 2023.

BRASIL. **Lei 8.078, de 11 de setembro 1990**. Institui o Código de Defesa do Consumidor. Disponível em > [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm) . Acesso em: 05 jan. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução CMN nº. 4.282, de 4 de novembro de 2013**. Altera a Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2009, que dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Diário Oficial Da União. Publicado em: 06/11/2013, Edição: 216, Seção: 1, Página: 16.

Disponível

em:

<https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=06/11/2013&jornal=1&pagina=16&totalArquivos=112>.

Acesso em 06/01/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Diretoria Colegiada. **Comunicado BACEN nº 32.927, de 21 de dezembro de 2018**. Divulga os requisitos fundamentais para o ecossistema de pagamentos instantâneos brasileiro. Diário Oficial Da União. Publicado em: 24/12/2018, Edição: 246, Seção: 3, Página: 82. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/comunicado-n-32-926-de-20-de-dezembro-de-2018-56654646>. Acesso em 06/01/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Diretoria Colegiada. **Comunicado BACEN nº 34.085, de 28 de agosto de 2019**. Divulga atualizações relativas aos requisitos fundamentais para o ecossistema de pagamentos instantâneos brasileiro Diário Oficial Da União. Publicado em: 29/08/2019, Edição: 167, Seção: 3, Página: 49. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/servlet/INPDFViewer?jornal=530&pagina=49&data=29/08/2019&captchafield=firstAccess>. Acesso em 06/01/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Diretoria Colegiada. **Circular nº 3.985 de 18 de fevereiro 2020.** Estabelece as disposições relacionadas às modalidades e aos critérios de participação no arranjo de pagamentos instantâneos e no Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) e aos critérios de acesso direto ao Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT). Diário Oficial Da União. Publicado em: 19/02/2020, Edição: 35, Seção: 1, Página: 62. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/circular-n-3.985-de-18-de-fevereiro-de-2020-244044159>. Acesso em 06/01/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Carta Circular nº 4.027 de 12 de junho de 2020.** Institui o Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) e a Conta Pagamentos Instantâneos (Conta PI) e aprova seu regulamento. Diário Oficial Da União. Publicado em: 16/4/2020, Edição: 73, Seção 1, Página: 58. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/carta-circular-n-4.027-de-14-de-abril-de-2020-252723717>. Acesso em 06/01/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Diretoria Colegiada. **Resolução BCB nº 1 de 12 de agosto de 2020.** Institui o arranjo de pagamentos Pix e aprova o seu Regulamento. Diário Oficial Da União. Publicado em: 13/08/2020, Edição: 155, Seção: 1,

Página: 44. Disponível em:  
<https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/servlet/INPDFViewer?jornal=515&pagina=44&data=13/08/2020&captchafield=firstAccess> Acesso em 06/01/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Instrução Normativa BCB nº 5, de 19 de agosto de 2020.** Define os limites máximos de tempo para validação e para liquidação das ordens de pagamentos instantâneos que cursam no Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI). Diário Oficial Da União. Publicado em: 20/8/2020, Edição: 160, Seção 1, Página: 57. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-bcb-n-5-de-19-de-agosto-de-2020-273216109> . Acesso em 06/01/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Instrução Normativa BCB Nº 20, de 25 de setembro de 2020.** Dispõe sobre os limites de valor para as transações no âmbito do Pix. Diário Oficial Da União. Publicado em: 28/09/2020, Edição: 186, Seção: 1,p. 498. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-20-de-25-de-setemebro-de-2020-279712597>. Acesso em 06/01/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Diretoria Colegiada. **Resolução nº 96, de 19 de maio de 2021.** Dispõe sobre a abertura, a manutenção e o encerramento de contas de pagamento. Diário Oficial Da União. Publicado em: 21/05/2021, Edição: 95, Seção: 1, p. 64. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-96-de-19-de-maio-de-2021-321233745>. Acesso em 06/01/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Diretoria Colegiada. **Resolução BCB nº 103 de 08 de junho de 2021.** Altera o Regulamento anexo à Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, que disciplina o funcionamento do arranjo de pagamentos Pix. Diário Oficial Da União. Publicado em: 09/06/2021, Edição: 106, Seção: 1, p.216. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-bcb-n-103-de-8-de-junho-de-2021-324759269>. Acesso em 06/01/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Diretoria Colegiada. **Resolução BCB nº 142 de 23 de setembro de 2021.** Dispõe sobre procedimentos e controles para prevenção de fraudes na prestação de serviços de pagamento a serem adotados pelas instituições financeiras, demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e instituições de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro

(SPB). Diário Oficial Da União. Publicado em 24/09/2021, Edição: 182, Seção: 1, Página: 49. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-bcb-n-142-de-23-de-setembro-de-2021-347046831>. Acesso em 06/01/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Instrução Normativa BCB nº 160, de 1º de outubro de 2021.** Dispõe sobre os limites de valor para as transações no âmbito do Pix. Diário Oficial Da União. Publicado em: 04/10/2021, Edição: 188, Seção: 1, Página: 208. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-bcb-n-160-de-1-de-outubro-de-2021-350015094>. Acesso em 06/01/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Instrução Normativa BCB nº 196, de 9 de dezembro de 2021.** Dispõe sobre os limites de valor para as transações no âmbito do Pix. Diário Oficial Da União. Publicado em: 13/12/2021, Edição: 233, Seção: 1, Página: 53. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-bcb-n-196-de-9-de-dezembro-de-2021-366485730>. Acesso em 06/01/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Diretoria Colegiada. **Resolução BCB nº 195 de 3 de março 2022.** Aprova o Regulamento do

Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) e da Conta Pagamentos Instantâneos (Conta PI). Diário Oficial Da União. Publicado em: 07/03/2022, Edição: 44, Seção: 1, Página: 104. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-bcb-n-195-de-3-de-marco-de-2022-383908815>. Acesso em 06/01/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Instrução Normativa BCB nº 243 de 16 de março 2022**. Divulga procedimentos a serem observados para participação direta no Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI), para a abertura da Conta Pagamentos Instantâneos (Conta PI) e define os limites máximos de tempo para validação e para liquidação das ordens de pagamentos instantâneos, de que trata o Regulamento anexo à Resolução BCB nº 195, de 3 de março de 2022. Diário Oficial Da União. Publicado em: 17/03/2022, Edição: 52, Seção: 1, Página: 98. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-n-243-de-16-de-marco-de-2022-386477792>. Acesso em 06/01/2023

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Instrução Normativa BCB nº 331 de 1 de dezembro 2022**. Dispõe sobre os limites de valor para as transações no âmbito do Pix. Diário Oficial Da União.

Publicado em: 02/12/2022, Edição: 226, Seção: 1, Página: 226. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-bcb-n-331-de-1-de-dezembro-de-2022-447344393>. Acesso em 06/01/2023.

BRASIL. **Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013.** Dispõe sobre os arranjos de pagamento e as instituições de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2013/lei/l12865.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2013/lei/l12865.htm). Acesso em 06/01/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Sistema de Pagamentos Brasileiro.** Gov.br. 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>. Acesso em: 05 jan. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Perguntas e respostas: Alerta de golpes usando o nome do Banco Central e de instituições financeiras.** [S. l.], Janeiro de 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequent-respostas/alertadegolpes> . Acesso em: 05 jan. 2023.



BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. SÚMULA 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012). Disponível em: <https://scon.stj.ius.br/SCON/> Acesso em: 05 jan. 2023.

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **SÚMULA 297**. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. (SÚMULA 297, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 12/05/2004, DJ 08/09/2004, p. 129). Disponível em: <https://scon.stj.ius.br/SCON/> . Acesso em: 05 jan. 2023.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **SÚMULA 14** Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466 , todas do STJ. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/SecaoDireitoPrivado/Enun>

[ciados/EnunciadosCompleto.pdf?d=1673524085657](#). Acesso

em: 05 jan. 2023.

# PROFESSOR

## Homero Medeiros

O professor Homero Medeiros é defensor público há mais de 13 anos e professor convidado na Escola Superior da Defensoria Pública, bem como é professor do MBA em Perícia e Direito Bancário do IBCAPPA.

Atualmente é o 1º Subdefensor Público-Geral do Estado de MS. Foi membro titular e secretário-geral da Comissão Nacional de Defesa do Consumidor do Colégio Nacional de Defensores Públicos-Gerais, com atuação perante o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – Senacon.

Como defensor público teve a larga experiência de ser membro titular do Conselho Superior da Defensoria Pública de MS, coordenador do Núcleo Estadual de Defesa do Consumidor da Defensoria de MS, membro do Conselho Estadual de Defesa do Consumidor.

É associado ao Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – BRASILCON.

