



Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

Apelante: Itau Unibanco S.A

Apelado: Beatriz Rodrigues Souza da Silva

Relatora: Desembargadora Marianna Fux

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA PARA CONDENAR O RÉU À RESTITUIÇÃO DO MONTANTE DE R\$ 5.000,00, A TÍTULO DE DANOS MATERIAIS. RECURSO DO RÉU.

1. A tese relativa à adoção do denominado "Aviso PIX", com dupla confirmação das operações, não pode ser conhecida, por configurar inovação recursal, diante da ausência de submissão da matéria ao juízo de origem.

2. A controvérsia cinge-se em analisar a existência de cerceamento de defesa e nulidade da sentença e, no mérito, verificar se houve falha na prestação do serviço bancário a ensejar a restituição dos valores e a indenização a título de danos morais, bem como, subsidiariamente, a adequação dos consectários legais e dos honorários advocatícios.

3. Preliminar de cerceamento de defesa que se rejeita, uma vez que o juiz é o destinatário das provas, competindo-lhe indeferir aquelas que se mostrem desnecessárias ao julgamento da causa, sendo prescindível a produção da prova oral diante da suficiência do conjunto documental.

4. Ausência de nulidade da sentença, a qual restou adequadamente fundamentada, em atenção ao art. 93, IX, da CRFB e ao art. 489 do CPC.

5. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva nas relações de consumo, à luz do art. 14 do CDC, podendo ser ilidida apenas nas hipóteses previstas em seu § 3º.

6. A autora alegou que valores foram transferidos de sua conta, por meio de PIX, para terceiros desconhecidos, sem sua autorização, e que não obteve solução administrativa junto ao banco após contestação das operações.

7. Recorrente que sustenta a regularidade das transações, afirmando que foram realizadas

Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

mediante utilização de senha pessoal, iToken e QR Code.

8. A autora comprovou as transferências não reconhecidas e a adoção das providências administrativas cabíveis, em atenção ao art. 373, inciso I, do CPC.

9. A instituição financeira limitou-se a sustentar que as operações foram realizadas mediante utilização de senha pessoal, iToken e QR Code, deixando de produzir prova capaz de demonstrar a regularidade das transações, a culpa exclusiva da consumidora ou as providências efetivamente adotadas após a comunicação da fraude.

10. A fraude bancária constitui fortuito interno, inerente à atividade da instituição financeira, não afastando a responsabilidade objetiva, na forma da Súmula 479 do STJ.

11. Falha na prestação do serviço configurada, não se desincumbindo o recorrente do ônus que lhe competia, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC, impondo-se a manutenção da condenação à restituição dos valores indevidamente transferidos.

12. Os consectários legais devem observar a aplicação do IPCA para correção monetária e da taxa SELIC para juros de mora, deduzido o índice de atualização monetária, conforme art. 389, parágrafo único, do CC, e art. 406, § 1º, do CC, com a redação da Lei nº 14.905/2024.

13. Autora que logrou êxito apenas em parte de seus pedidos, impondo-se o reconhecimento da sucumbência recíproca, na forma do art. 86 do CPC.

14. Recurso parcialmente conhecido e, nesta extensão, parcialmente provido, para determinar a aplicação do IPCA à correção monetária e da taxa SELIC aos juros de mora, deduzido o índice de atualização monetária, bem como para reconhecer a sucumbência recíproca.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 0800657-49.2024.8.19.0005 em que é apelante Itau Unibanco S.A sendo apelado Beatriz Rodrigues Souza da Silva.

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Terceira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça, por unanimidade de votos, **em conhecer parcialmente conhecido e, nesta extensão, parcialmente provido**, nos termos do voto da Relatora.



Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta contra a sentença que, nos autos da ação indenizatória de danos materiais e morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos autorais, nos seguintes termos (id 174116066):

“Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por BEATRIZ RODRIGUES SOUZA DA SILVA em face de ITAÚ UNIBANCO S.A. e ASTRO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. (ZENEX PAGAMENTOS), na qual se postula, em síntese, a restituição de valores subtraídos de sua conta bancária por meio de transferências via PIX não reconhecidas, bem como a condenação das rés ao pagamento de compensação por danos morais.

A autora afirma ser vendedora ambulante e titular de conta corrente junto ao réu Itaú Unibanco S.A. Narra que, em 27/11/2023, foram realizadas duas transferências via PIX, nos valores de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) e R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), totalizando R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em favor de conta vinculada à empresa Zenex Pagamentos, sem sua autorização ou conhecimento. Alega que os valores decorriam de estorno de compra e seriam utilizados para sua subsistência.

Relata que, tão logo recebeu a mensagem informando as transações, entrou em contato com o serviço de atendimento ao cliente do banco, registrou reclamação, anotou protocolos, foi orientada a lavrar boletim de ocorrência e, posteriormente, dirigiu-se à agência bancária, onde formalizou contestação escrita das operações e requereu expressamente a utilização do chamado Mecanismo Especial de Devolução (MED), regulado pelo Banco Central para casos de fraude em PIX.

Sustenta que, apesar das comunicações e da prova documental produzida, o banco réu informou que as operações teriam sido realizadas em ambiente digital, com uso de senha e token, nada podendo fazer para recuperar os valores, razão pela qual seria devida a restituição integral do montante transferido, bem como compensação por danos morais, em razão do abalo sofrido. Requer, ainda, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus da prova.

O réu Itaú Unibanco S.A. apresentou contestação, na qual aduz, em síntese, que as transações contestadas foram realizadas por meio de aplicativo/bankline, com utilização de credenciais regulares da correntista (agência e conta, senha eletrônica, token e demais barreiras de segurança), a partir de dispositivo e endereço IP usualmente utilizados pela autora. Assevera que o sistema de segurança é robusto e não houve invasão de seus servidores, tratando-se, quando muito, de golpe de engenharia

Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

social ou de compartilhamento indevido de senhas, o que configuraria culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do art. 14, § 3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor. Sustenta a inexistência de falha na prestação do serviço, pleiteando a total improcedência dos pedidos e afastando qualquer obrigação de indenizar, seja por dano material, seja por dano moral.

A ré Astro Instituição de Pagamento Ltda. (Zenex Pagamentos) apresentou contestação em que suscita, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva, ao argumento de que atua apenas como instituição de pagamento e intermediadora de transações, sem vínculo contratual direto com a autora, não sendo depositária dos valores em sua conta nem responsável pela segurança do canal bancário utilizado. Sustenta que apenas recebe valores provenientes de ordens de pagamento emitidas por instituições financeiras, repassando-os a terceiros, sem ingerência sobre a origem das operações, razão pela qual não poderia responder pelos danos alegados. No mérito, por cautela, reitera a ausência de nexos causal direto entre sua atuação e o alegado prejuízo, requerendo a improcedência dos pedidos.

A autora apresentou réplica, impugnando as alegações defensivas. Reafirma tratar-se de relação de consumo, com responsabilidade objetiva das rés, e insiste na tese de falha de segurança do sistema bancário, bem como na alegada omissão do banco réu em acionar, de forma eficiente e tempestiva, o Mecanismo Especial de Devolução, o que teria impedido o bloqueio dos valores na conta destinatária. Em relação à corré Astro, sustenta que integra a cadeia de fornecimento, pois recebeu os valores, devendo responder solidariamente.

Foi indeferida a produção de prova oral, por reputar-se suficiente a prova documental existente, facultando-se às partes a juntada de novos documentos, na forma do art. 435 do Código de Processo Civil. Ambas as partes manifestaram não possuir outras provas a produzir.

É o relatório, passo a decidir.

A corré Astro Instituição de Pagamento Ltda. suscita a sua ilegitimidade passiva, alegando atuar apenas como instituição de pagamento e intermediadora de transações, sem manter relação jurídica direta com a autora, tampouco sem qualquer ingerência sobre a segurança dos canais eletrônicos de acesso à conta corrente mantida junto ao banco réu Itaú Unibanco S.A.

Nos termos do art. 485, VI, do Código de Processo Civil, “o juiz não resolverá o mérito quando: (...) VI – verificar ausência de legitimidade ou de interesse processual”. A legitimidade ad



Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

causam é aferida a partir da pertinência subjetiva da demanda, isto é, da vinculação entre o sujeito passivo indicado na ação e a relação jurídica deduzida em juízo.

No caso concreto, a narrativa inicial aponta que a autora é correntista do réu Itaú Unibanco S.A., tendo as operações contestadas sido realizadas a partir da conta por ela mantida perante essa instituição financeira. A corré Astro surge apenas como destinatária dos valores, na condição de instituição de pagamento que recebe os créditos e procede ao repasse a terceiros. Não há alegação de que a autora tenha contratado diretamente serviços da Astro, tampouco de que tenha mantido conta de pagamento junto a essa empresa.

Assim, embora se reconheça a amplitude da noção de cadeia de fornecimento no âmbito das relações de consumo, prevista no Código de Defesa do Consumidor, constata-se que a controvérsia central dos autos diz respeito à segurança do ambiente transacional disponibilizado pelo banco depositário, bem como à atuação deste na adoção de mecanismos de bloqueio e devolução (como o MED), após a comunicação da fraude. A falha apontada pela autora vincula-se diretamente ao serviço de gestão de conta corrente e de segurança de transações eletrônicas, atividade típica do réu Itaú Unibanco S.A., não havendo elementos mínimos a indicar que a Astro tenha concorrido para o evento danoso além da mera condição de intermediadora do pagamento.

Nessas circunstâncias, não se verifica, quanto à corré Astro, a imprescindível relação de pertinência subjetiva entre sua atuação e o núcleo da obrigação discutida, o que afasta a sua legitimidade para figurar no polo passivo da demanda.

Desse modo, impõe-se o acolhimento da preliminar, para extinguir o processo em relação à corré Astro Instituição de Pagamento Ltda., sem resolução do mérito, com fundamento no art. 485, VI, do Código de Processo Civil, prosseguindo-se o julgamento exclusivamente em face do réu Itaú Unibanco S.A.

A relação estabelecida entre a autora e o réu Itaú Unibanco S.A. é nitidamente de consumo, pois envolve a prestação de serviços bancários a destinatária final, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que:
[...]

A Constituição da República, em seu art. 5º, XXXII, estabelece que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, reconhecendo a proteção do consumidor como verdadeiro direito fundamental e princípio vetor da ordem econômica (art. 170, V, da CF). A tutela do consumidor



Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

especialmente em contextos de assimetria informacional e técnica, deve ser interpretada à luz da dignidade da pessoa humana e da necessidade de proteção de sujeitos em situação de vulnerabilidade.

No âmbito dos direitos fundamentais patrimoniais, o art. 5º, XXII, da Constituição assegura que “é garantido o direito de propriedade”. Tal direito, contudo, não é absoluto e se exerce em harmonia com outros direitos fundamentais, como a proteção do consumidor, cabendo às instituições financeiras, que exploram atividade de alto risco e elevada lucratividade, adotar medidas eficazes de segurança, a fim de evitar que o patrimônio dos correntistas seja exposto a fraudes em ambiente eletrônico.

Diante desse quadro, a responsabilidade do banco réu, enquanto fornecedor de serviços, é objetiva, bastando à parte autora demonstrar a ocorrência do fato, o dano e o nexo causal, incumbindo à instituição financeira, por sua vez, demonstrar eventual excludente de responsabilidade, na forma do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Ainda, o art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor preconiza:

[...]

Considerando a notória hipossuficiência técnica do consumidor em face de instituições financeiras e a verossimilhança das alegações deduzidas na inicial, mostra-se adequada a redistribuição do ônus probatório, impondo-se ao banco réu o dever de demonstrar a regularidade das operações e a ausência de defeito na prestação do serviço.

Nos autos, restou incontroverso que, em 27/11/2023, foram realizadas duas transferências via PIX, nos valores de R\$ 3.500,00 e R\$ 1.500,00, totalizando R\$ 5.000,00, a partir da conta de titularidade da autora, mantida junto ao réu Itaú Unibanco S.A., tendo tais operações como destinatária instituição de pagamento vinculada à empresa Zenex Pagamentos.

A autora afirma que não realizou nem autorizou tais transações, tendo tomado ciência por meio de mensagem do próprio banco e, imediatamente, estabelecido contato com o atendimento telefônico, registrado protocolos, lavrado boletim de ocorrência e formalizada contestação junto à agência, com expresso pedido de utilização do Mecanismo Especial de Devolução (MED), criado justamente para facilitar a reversão de valores em hipóteses de fraude em PIX.

O réu, por sua vez, limita-se a afirmar que as operações ocorreram em ambiente digital, mediante uso de senha e token regularmente cadastrados, a partir de dispositivo e endereço IP



Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

utilizados habitualmente pela autora, concluindo, a partir de tais elementos unilaterais, que a fraude somente poderia ter decorrido de conduta exclusiva da consumidora (compartilhamento de senha, negligência, ou golpe de engenharia social), ou de terceiro, buscando enquadrar a situação nas excludentes do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Nos termos do art. 373, I e II, do Código de Processo Civil, [...]

Combinado esse dispositivo com o art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, cabia ao banco comprovar, de maneira robusta, não apenas que as operações foram autenticadas por suas rotinas internas, mas que não houve qualquer vulnerabilidade em seu sistema de segurança, ou que, ao menos, a fraude decorreu exclusivamente de conduta imputável à consumidora.

A mera apresentação de telas sistêmicas unilaterais, indicando uso de senha e token, não é suficiente, por si só, para afastar a responsabilidade objetiva do banco em casos de fraude eletrônica, pois não permite ao consumidor ou ao Judiciário aferir, de forma independente, a efetiva inexistência de vulnerabilidades na cadeia de segurança, na gestão de dispositivos, na autenticação de acessos ou mesmo na eventual clonagem de credenciais em ambiente digital.

O Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que fraudes praticadas no âmbito de operações bancárias, inclusive por meio eletrônico, configuram fortuito interno, inerente ao risco da atividade desempenhada pela instituição financeira, que não pode ser transferido ao consumidor. A Súmula 479 do STJ dispõe expressamente:

[...]

Tal orientação decorre da interpretação conjunta do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e do art. 927, parágrafo único, do Código Civil, segundo o qual:

[...]

No contexto do PIX, mecanismo de pagamento instantâneo criado e regulado pelo Banco Central do Brasil, as instituições financeiras e de pagamento assumem obrigação ainda mais intensa de disponibilizar sistemas seguros, bem como de cooperar na mitigação dos prejuízos em caso de fraude, inclusive mediante utilização do Mecanismo Especial de Devolução, previsto nas normas do arranjo.

No presente caso, a autora demonstrou ter comunicado prontamente o banco, registrado ocorrência e requerido





Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

utilização do MED. O réu, contudo, não comprovou que tenha efetivamente instaurado o procedimento de bloqueio junto à instituição recebedora, nem que tenha diligenciado, dentro dos prazos normativos, para identificar a fraude e impedir a consumação do prejuízo. A simples informação de que “nada poderia ser feito” não se coaduna com o padrão de diligência exigido de instituição financeira que opera em sistema de pagamentos de alto risco como o PIX.

Some-se a isso a circunstância de que a autora se apresenta como consumidora em condição de hipervulnerabilidade econômica, exercendo atividade de vendedora ambulante e utilizando a conta bancária para recebimento de valores destinados à sua subsistência, o que reforça o dever de cuidado reforçado por parte do fornecedor de serviços financeiros.

Diante desse conjunto de elementos, conclui-se que o banco não logrou afastar a presunção de defeito na prestação de serviços de segurança e de suporte ao consumidor em contexto de fraude eletrônica, tampouco demonstrou a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, na forma do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Configura-se, portanto, a responsabilidade objetiva do réu Itaú Unibanco S.A. pelos danos materiais suportados pela autora.

O Código Civil, em seu art. 186, dispõe:

[...]

E o art. 927 estabelece:

[...]

Restou comprovado nos autos que o prejuízo material suportado pela autora corresponde ao montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), resultante das duas transferências via PIX não reconhecidas, no valor de R\$ 3.500,00 e R\$ 1.500,00. Trata-se de dano de natureza patrimonial, diretamente quantificável, de modo que a reparação há de corresponder à integralidade do valor subtraído.

Assim, o réu Itaú Unibanco S.A. deve ser condenado a restituir à autora a quantia de R\$ 5.000,00, acrescida de correção monetária desde a data dos respectivos débitos e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação, observando-se, quanto ao índice de correção, aquele usualmente adotado por este Tribunal de Justiça.

A autora pleiteia, ainda, compensação por danos morais em razão do episódio, em valor não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).



Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

A Constituição Federal, em seu art. 5º, V e X, assim dispõe:

[...]

Da conjugação desses dispositivos com os arts. 186, 927 e 944 do Código Civil, extrai-se que o dano moral indenizável pressupõe violação relevante a direitos da personalidade, como honra imagem, intimidade ou integridade psíquica, não se confundindo com meros aborrecimentos, contratempos cotidianos ou frustrações, ainda que causados por descuido de fornecedores de serviços.

No caso em tela, é inegável que a autora vivenciou situação de desconforto, insegurança e preocupação decorrente da fraude em sua conta bancária e da necessidade de ajuizamento de ação judicial para ver reparado o prejuízo material. Todavia, à luz das provas produzidas, não se constatou negativação indevida de seu nome, interrupção prolongada do acesso a serviços essenciais ou qualquer repercussão extraordinária sobre sua honra objetiva ou subjetiva, para além do dano patrimonial ora reconhecido.

O cenário delineado, embora revele falha na prestação do serviço bancário, mostra-se suficiente e adequadamente reparado com a restituição integral dos valores subtraídos, não havendo elementos que demonstrem violação autônoma e relevante a direitos da personalidade, apta a justificar condenação por danos morais na expressiva quantia pleiteada.

Nesse contexto, sopesando-se o direito fundamental à indenização por danos morais, quando configurada violação grave à dignidade da pessoa, com o dever de evitar a banalização do instituto e a sua utilização como fonte de enriquecimento sem causa, conclui-se pela improcedência do pedido de compensação moral, sem prejuízo da integral reparação material deferida.

Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para:

a) acolher a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada por ASTRO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. (ZENEX PAGAMENTOS) e, em consequência, EXTINGUIR O PROCESSO, sem resolução do mérito, em relação a essa corrê, com fundamento no art. 485, VI, do Código de Processo Civil;

b) condenar o réu ITAÚ UNIBANCO S.A. a restituir à autora BEATRIZ RODRIGUES SOUZA DA SILVA a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), correspondente às transferências via PIX realizadas em 27/11/2023 e não reconhecidas, acrescida de correção monetária a contar da data dos respectivos débitos e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação;

Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

c) julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Em razão da sucumbência predominante do réu ITAÚ UNIBANCO

S.A., condeno-o ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o

valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de

Processo Civil, considerando o grau de zelo do profissional, a natureza da causa e o trabalho desenvolvido.

Mantida a gratuidade de justiça deferida à autora, à minguia de elementos que autorizem sua revogação.

Decisão com força de mandado, no que couber.

Transitado em julgado, dê-se baixa e archive-se, com as anotações de praxe.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se." (grifei).

O apelante suscita, preliminarmente, cerceamento de defesa em razão do indeferimento do pedido de depoimento pessoal da parte autora, prova que reputa essencial para o esclarecimento das circunstâncias das transações impugnadas. Alega que a sentença é genérica e carente de fundamentação, por não enfrentar as particularidades do caso concreto e não valorar adequadamente os elementos probatórios produzidos.

No mérito, sustenta a inexistência de falha na prestação do serviço bancário, afirmando que as transações foram realizadas por meio do aplicativo da instituição, mediante utilização de senha pessoal, validação por iToken e confirmação de alertas de segurança, inexistindo indício de invasão ou vulnerabilidade do sistema.

Argumenta que a concretização das operações pressupõe a superação de diversas barreiras de segurança, sendo inviável sua realização sem o conhecimento das credenciais do cliente.

Defende que, caso as operações não tenham sido efetuadas pela própria autora, somente foram possíveis em razão do fornecimento de dados sigilosos ou da guarda inadequada de suas credenciais, circunstância que configura culpa exclusiva da consumidora e afasta a responsabilidade da instituição financeira.

Aduz que não poderia impedir operações revestidas de autenticidade, realizadas dentro do perfil e dos limites previamente estabelecidos pela cliente, inexistindo comunicação prévia de fraude ou irregularidade.

Ressalta que foram adotadas medidas adicionais de segurança, dentre elas o "Aviso PIX", que exige dupla confirmação em operações consideradas de risco. Afirma que, no caso concreto, a autora recebeu o alerta e, ainda assim, optou por prosseguir com a transferência, demonstrando manifestação consciente de vontade.



Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

Sustenta que a autora somente registrou boletim de ocorrência cerca de 24 horas após os fatos e comunicou administrativamente o banco aproximadamente 72 horas depois, circunstância que inviabilizou medidas eficazes para recuperação dos valores.

Esclarece que, no sistema PIX, o bloqueio cautelar compete à instituição recebedora dos recursos e que o Mecanismo Especial de Devolução (MED) constitui mera tentativa de recuperação de valores, sem garantia de restituição, tendo o banco adotado as providências cabíveis após ser comunicado, porém sem êxito.

Defende a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, por entender que o caso não configura fortuito interno, mas evento decorrente da atuação de terceiros mediante utilização das credenciais da própria consumidora, inexistindo vulnerabilidade dos sistemas da instituição financeira. Nessa linha, afirma ser indevida a condenação ao ressarcimento dos danos materiais.

Impugna a distribuição dos honorários sucumbenciais, sustentando que a parte autora decaiu da maior parte de seus pedidos, especialmente diante da improcedência do pleito de danos morais, razão pela qual deveria arcar integralmente com os ônus sucumbenciais ou, subsidiariamente, ser observada a distribuição proporcional.

Por fim, requer a reforma da sentença quanto aos critérios de atualização do débito, para aplicação da disciplina introduzida pela Lei nº 14.905/2024, com incidência do IPCA como índice de correção monetária e da taxa SELIC, deduzido o IPCA, para os juros de mora.

Requer o conhecimento e o provimento do recurso, para acolher a preliminar e promover a anulação da sentença para que seja realizada nova Audiência de Instrução e Julgamento para colheita pessoal da parte apelada, ou que seja proferida nova sentença, esmiuçando os argumentos trazidos por todas as partes, ainda que seja para rechaçá-los. No mérito que seja julgado improcedente o pedido da parte contrária. (id. 270657967).

Contrarrazões do autor pelo desprovimento do apelo, ressaltando não conhecimento ou desentranhamento dos documentos novos colacionados pelo Apelante, ante a ocorrência de preclusão consumativa e inovação recursal. (id 277319793).

É o relatório.



Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

VOTO

Inicialmente, o documento e argumento de que foram adotadas medidas adicionais de segurança, dentre elas o denominado "Aviso PIX", que exige dupla confirmação em operações consideradas de risco, não merece conhecimento. Isso porque a matéria não foi submetida ao juízo de origem, caracterizando inovação recursal, cujo exame implicaria indevida supressão de instância.

Assim, conheço parcialmente do recurso, eis que, nesta extensão, presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade.

Assiste parcial razão ao réu, ora apelante.

A controvérsia cinge-se em analisar a existência de cerceamento de defesa e nulidade da sentença e, no mérito, verificar se houve falha na prestação do serviço bancário a ensejar a restituição dos valores e a indenização a título de danos morais, bem como, subsidiariamente, a adequação dos consectários legais e dos honorários advocatícios.

As preliminares de cerceamento de defesa e de nulidade da sentença devem ser rejeitadas.

No que concerne ao alegado cerceamento de defesa decorrente do indeferimento da prova oral, a irrisignação não merece acolhimento.

Isso porque o juiz é o destinatário das provas, competindo-lhe deferir apenas aquelas que se revelem úteis e necessárias à formação de seu livre convencimento motivado, nos termos do art. 370 do CPC.

O depoimento pessoal da autora mostra-se desnecessário para o deslinde da questão, uma vez que sua versão dos fatos já foi suficientemente exposta na petição inicial e na réplica.

Ausente, ainda, nulidade da sentença, a qual restou adequadamente fundamentada, com os fundamentos de fato e de direito necessários à solução da controvérsia, em atenção ao art. 93, IX, da CRFB/1988 e ao art. 489 do CPC.

Superadas as preliminares, passo ao mérito do recurso.

O caso em tela se trata de relação consumerista, seguindo os ditames dos artigos 2º e 3º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços é imperiosa, conforme dispõe o art. 14, § 3º, do CDC:

Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

“Art. 14. 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.

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

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

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

Os bancos, como prestadores de serviços especialmente contemplados no artigo 3º, § 2º, estão submetidos às disposições do Código de Defesa do Consumidor. Inteligência do verbete sumular nº 297 do STJ: “ *O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

A autora, ora apelada, alegou que, em 27/11/2023, identificou a realização de duas transferências via PIX que afirma não ter autorizado, nos valores de R\$ 3.500,00 e R\$ 1.500,00. Sustentou que comunicou imediatamente o ocorrido ao banco, registrou boletim de ocorrência e, posteriormente, formalizou administrativamente a contestação das operações, requerendo a adoção do Mecanismo Especial de Devolução (MED), sem êxito.

Em contestação, o banco apelante sustentou a regularidade das transferências impugnadas, afirmando que as operações via PIX somente poderiam ser realizadas mediante a utilização de dados pessoais, senha eletrônica e token de segurança, circunstância que evidenciaria a validação dos mecanismos de autenticação pela própria correntista.

Argumentou, ainda, que a apelada juntou aos autos os comprovantes das transações, que teria comunicado o ocorrido apenas após a efetivação das operações e que as transferências foram realizadas por meio de PIX QR Code, tendo a análise interna confirmado a utilização de seus dados sensíveis. Por fim, alegou que a autora não comprovou ter requerido administrativamente a instauração do Mecanismo Especial de Devolução (MED).

Em réplica, a apelada rebateu especificamente os argumentos trazidos pelo banco em contestação. Refutou a alegação de inércia, afirmando que entrou em contato com o banco imediatamente após receber a notificação das transferências e registrou os respectivos protocolos de atendimento, cuja existência não foi impugnada pela instituição financeira.

Defendeu que o banco descumpriu seu dever de orientação e de segurança ao deixar de acionar, desde o primeiro contato, o Mecanismo Especial de Devolução (MED), em desacordo com as normas do Banco Central. Alegou, ainda, que a instituição não comprovou qualquer tentativa efetiva de recuperação dos valores, tampouco apresentou documentos que evidenciassem as providências adotadas após a comunicação da fraude.



Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

Delimitadas as alegações das partes, passa-se ao exame do conjunto probatório.

Em análise aos autos, verifica-se que a recorrida instruiu a petição inicial com os comprovantes das transferências via PIX (ID 114105674), boletim de ocorrência (ID 114105675), contestação administrativa das transações (ID 114105676), solicitação de ressarcimento apresentada na agência (ID 114105677) e resposta da instituição financeira (ID 114105678).

Nessa senda, verifica-se que a apelada demonstrou minimamente os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do art. 373, inciso I, do CPC, bem como Súmula 330 deste TJRJ¹.

O apelante, por sua vez, limitou-se à juntada de documentos institucionais e de representação processual, sem produzir prova apta a corroborar suas alegações quanto à regularidade das operações eletrônicas impugnadas.

Com efeito, não demonstrou que as transações foram efetivamente autorizadas pela correntista, que eram compatíveis com seu perfil de utilização ou que decorreram de culpa exclusiva da consumidora. Da mesma forma, embora sustente ter adotado as providências cabíveis para recuperação dos valores, não trouxe aos autos elementos que evidenciassem as medidas concretamente implementadas após a comunicação da fraude.

Ressalte-se que o magistrado de origem oportunizou ao recorrente especificar as provas que pretendia produzir, em observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa. Todavia, limitou-se a requerer a produção de prova oral, consistente no depoimento pessoal da autora, prova que, conforme anteriormente enfrentado, se revela prescindível ao deslinde da controvérsia, porquanto a matéria discutida poderia ser suficientemente apreciada com base no conjunto documental constante dos autos.

Assim, o recorrente não se desincumbiu do ônus que lhe competia, conforme art. 373, II, do CPC.

Sobre o tema, vale ressaltar o enunciado 443 da V Jornada de Direito Civil, *verbis*:

“O caso fortuito e a força maior somente serão considerados como excludentes da responsabilidade civil quando o fato gerador do dano não for conexo à atividade desenvolvida”.

¹ "Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito"

Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

Somente o fortuito externo, ou seja, aquele estranho à atividade desenvolvida elide a responsabilidade, o que não é a hipótese dos autos, considerando a previsibilidade da ocorrência de fraudes.

Além disso, é sabido que os bancos respondem pelas fraudes praticadas por terceiros em desfavor de seus clientes, na medida em que isso revela fortuito interno. Assim entende o STJ no enunciado sumular nº 479:

Nº 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”

Inolvidável, ainda, a aplicação da Teoria do Risco do Empreendimento, segundo a qual todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa

Logo, verifica-se a conduta ilícita por parte do apelante, pois é dever da instituição financeira zelar pela segurança nas transações realizadas nas contas que administra.

Nesse sentido, é a orientação do Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSO CIVIL. PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. DEFICIÊNCIA. NÃO OCORRÊNCIA. CARTÃO DE CRÉDITO. CLONAGEM. RESPONSABILIDADE. ADMINISTRADORA. CREDENCIADORA. ILEGITIMIDADE PASSIVA. SÚMULA Nº 83/STJ. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. FALHA. REVISÃO. NÃO CABIMENTO. SÚMULAS NºS 5 E 7/STJ.

1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ).

2. Não importa deficiência na prestação jurisdicional o acórdão que adota, para a resolução da causa, fundamentação suficiente, porém diversa da pretendida pelo recorrente, para decidir de modo integral a controvérsia posta.

3. **As administradoras de cartão de crédito se responsabilizam integralmente pela compra do consumidor, assumindo o risco de crédito, bem como de eventual fraude, notadamente quando há falha na prestação do serviço.** Precedentes.

4. O recurso especial é inviável quando a modificação das conclusões adotadas no acórdão recorrido demanda reinterpretação de cláusulas contratuais, bem como o reexame do conjunto fático-probatório dos autos (Súmulas nºs 5 e 7/STJ).

Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

5. Agravo interno não provido.” (AgInt no AgRg no AREsp 731449/CE, Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, DJe 29/11/2022).

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DO PIX. **TRANSFERÊNCIA FRAUDULENTA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.** RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL. CARACTERIZAÇÃO. PRECEDENTES DO STJ.

1. “A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

2. **A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça entende que é cabível a reparação por danos morais nas hipóteses de falha na prestação de serviços relacionados com a atividade das instituições financeiras, notadamente quanto à fraudes e delitos praticados por terceiros.**

3. Agravo conhecido para conhecer e dar provimento ao recurso especial.” (AREsp 2926051 / GO, Relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, DJEN 18/09/2025)

Dessa forma, forçoso reconhecer que a Instituição Financeira apelante não conseguiu desconstituir os fatos constitutivos do direito autoral, em desatenção ao disposto no artigo 373, II, do CPC, sequer conseguindo impugnar adequadamente a sentença, que se revela correta ao condená-la ao ressarcimento dos danos materiais na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), correspondente às transferências via PIX realizadas em 27/11/2023 e não reconhecidas.

Melhor sorte assiste ao apelante com relação aos índices dos consectários de mora incidentes sobre as indenizações, devendo ser reforma a sentença nesse ponto para se aplicar o IPCA à correção monetária e aos juros a taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária, na forma do art. 389, parágrafo único, do CC e do art. 406, § 1º, do CC, com a alteração conferida pela Lei nº 14.905/24.

A condenação do apelante ao pagamento da integralidade dos ônus de sucumbência também comporta alteração, porquanto a parte autora logrou êxito em apenas um dos dois pedidos formulados, considerando a improcedência do pedido a título de indenização por dano moral.



Apelação Cível nº 0800657-49.2024.8.19.0005

Origem: Vara Única da Comarca de Arraial do Cabo

Assim, resta configurada a sucumbência recíproca, nos termos do art. 86 do CPC, com a condenação das partes ao rateio das despesas processuais e ao pagamento de honorários de sucumbência, ao patrono da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor da condenação, em desfavor do réu, e em 10% do benefício econômico obtido pelo demandado (valor do pedido de indenização a título de dano moral: R\$ 10.000,00), em desfavor da autora, observada a gratuidade de justiça que lhe foi deferida.

Por fim, não há falar em fixação de honorários recursais, nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015, uma vez que somente são cabíveis no caso de desprovimento de eventual recurso interposto pela parte vencida, o que não é a hipótese.

Isso posto, **voto no sentido de CONHECER PARCIALMENTE DO RECURSO e nesta extensão, DAR-LHE PARCIAL PROVIMENTO, para:**

i) **determinar a aplicação do IPCA à correção monetária e aos juros a taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária, na forma do art. 389, parágrafo único, do CC e do art. 406, § 1º, do CC, com a alteração conferida pela Lei nº 14.905/24;**

ii) **reconhecer a sucumbência recíproca, nos termos do art. 86 do CPC, com a condenação das partes ao rateio das despesas processuais e ao pagamento de honorários de sucumbência, ao patrono da parte adversa, fixados, em desfavor do réu, em 10% sobre o valor da condenação, e, em desfavor da autora, em 10% do benefício econômico obtido pelo demandado (valor do pedido de indenização a título de dano moral), observada a gratuidade de justiça que lhe foi deferida, mantendo-se a sentença em seus demais termos.**

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

Desembargadora **MARIANNA FUX**
Relatora