



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0801542-93.2023.8.19.0071
APELANTE: ELIONAI DOS SANTOS ALEXANDRINO
APELADA/O: BANCO BRADESCO SA
JUÍZO DE ORIGEM: VARA ÚNICA DE PORTO REAL/QUATIS
RELATOR: DES. ÁLVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FURTO DE CELULAR. DESCONTOS EM CONTA CORRENTE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. PRETENSÃO RECURSAL QUE AFIRMA A OCORRÊNCIA DE ROUBO DE CELULAR, COM INDEVIDA OPERAÇÃO BANCÁRIA; QUE HOUVE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, POR INOBSERVÂNCIA DO DEVER DE CUIDADO; QUE A HIPÓTESE É DE FORTUITO INTERNO; QUE O DANO MORAL RESTOU CONFIGURADO. PROVIMENTO DO RECURSO.

- 1. Em que pese a comunicação do furto em sede policial ter ocorrido duas horas após a indevida operação, não se pode ignorar, também, que a movimentação bancária, logo após o furto, foi da ordem de R\$ 1.600,00 que destoa do perfil da parte autora, assalariado, recebedor de salário da ordem de um salário-mínimo.**
- 2. Ocorre falha na prestação do serviço de instituição financeira quando permite operações que destoam do perfil da parte.**
- 3. A instituição bancária deveria ser acerrar de todos os mecanismos de segurança, a fim de se evitar a falha de serviço no sentido de se evitar operações que fogem, e muito, daquelas regularmente realizadas. Precedentes jurisprudenciais do STJ.**
- 4. Parte ré não faz prova quanto à alegada regularidade dos descontos efetivados, militando o conteúdo probatório em favor das alegações da parte autora.**
- 5. Parte ré que não logrou êxito em afastar os argumentos articulados pela autora, ônus que lhe cabia, na forma do art. 373, II do CPC.**
- 6. Banco réu que não pode ser considerado vítima de terceira pessoa, fraudador ou estelionatário. Configuração de caso fortuito interno a impor reparação do dano material experimentado, com restituição da quantia indevidamente sacada p**





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

- terceiro (R\$ 1.600,00) da conta de titularidade do autor.
7. Dano moral que restou configurado, notadamente porque efetivados descontos indevidos a comprometer o orçamento da autora, circunstância essa que, à toda evidência, tem a potencialidade de gerar desgaste psicológico e que, portanto, não se restringe, em absoluto, a mero aborrecimento ou dissabor.
 8. Verba compensatória que se fixa em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), que se adequa aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

ACÓRDÃO

Vistos, discutidos e relatados estes autos de **Apelação Cível**, processo nº 0801542-93.2023.8.19.0071, que figura como Apelante **ELIONAI DOS SANTOS ALEXANDRINO** e apelado **BANCO BRADESCO SA**.

A C O R D A M os Desembargadores que compõem a 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por **unanimidade** de votos, em **dar provimento ao recurso**, nos termos do voto do Relator.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta pelo autor ELIONAI DOS SANTOS ALEXANDRINO, contra sentença proferida pelo MM Juízo da VARA ÚNICA DA COMARCA DE PORTO REAL/QUATIS em ação de indenização por danos morais e materiais, julgou improcedente o pedido inicial, nos termos da indexação 162532678.

“Trata-se de ação proposta por ELIONAI DOS SANTOS ALEXANDRINO em face do BRADESCO S/A, sustentando, em síntese, que teve seu aparelho de celular furtado na cidade de São Paulo/SP e que, minutos após o ato criminoso, percebeu a realização de um pix no valor de R\$ 1600,00 (um mil e seiscentos reais), para pessoa desconhecida pelo Autor com nome de Priscila Pereira Apocalypse. Informa que tomou todas as providências necessárias para reverter a transferência, porém não conseguiu lograr êxito, razão pela qual requer a restituição da quantia e a condenação da requerida a pagamento de indenização pelos danos morais suportados





valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Petição inicial em id. 69761695 Gratuidade de justiça deferida em id. 71958692. Contestação em id. 112772639, na qual o réu sustenta, em resumo, que transações derivadas de roubo, furto, sequestro, coação, perda ou entrega de cartão e credenciais (Senhas e Dispositivo de Segurança) a terceiros, entre outros, são questões de segurança pública e não há obrigatoriedade legal para que o banco se responsabilize sobre um ato relacionado à segurança pública. Aduz que todas as transações ocorreram de forma regular através do aplicativo mobile bank do réu, mediante a utilização de token e senha pessoal e intrasferível. Assim, pondera que a presunção lógica dos acontecimentos é de que, ou a operação foi realizada pelo próprio autor, ou através de sua senha, sendo a culpa exclusivamente do consumidor. Ponderou que não havia saldo na conta destinatária para que houvesse o estorno, o que ocorreu por culpa da parte autora pela demora em comunicar o fato ao banco. Réplica em id. 114657877. Alegações finais das partes em id. 136710532 e 143607878. É o relatório. Passo a decidir: Trata-se de ação proposta por ELIONAI DOS SANTOS ALEXANDRINO em face do BRADESCO S/A, sustentando, em síntese, que teve seu aparelho de celular furtado na cidade de São Paulo/SP e que, minutos após o ato criminoso, percebeu a realização de um pix no valor de R\$ 1600,00 (um mil e seiscentos reais), para pessoa desconhecida pelo Autor com nome de Priscila Pereira Apocalypse. Informa que tomou todas as providências necessárias para reverter a transferência, porém não conseguiu lograr êxito, razão pela qual requer a restituição da quantia e a condenação da requerida ao pagamento de indenização pelos danos morais suportados no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). O feito se encontra apto para que seja prestada a tutela jurisdicional, não havendo outras provas além das já constantes dos autos. A parte autora alega que teve seu aparelho celular furtado e, logo em seguida, terceira pessoa desconhecida acessou sua conta bancária através do dispositivo e realizou uma transferência pix no valor R\$ 1.600,00 (um mil e seis centos reais). A relação de direito material existente entre as partes é de consumo, já que presentes os requisitos objetivos (art. 3º, §1º e 2º, da Lei 8.078/90) e subjetivos (arts. 2º e 3º, da Lei 8.078/90) de tal relação. No sistema da lei consumerista, como cediço, a responsabilidade do fornecedor pela reparação de danos causados ao consumidor decorrentes de defeitos relativos à prestação dos serviços é objetiva, sendo necessária somente a comprovação do evento danoso, da conduta do agente e do nexo entre o ato praticado e o dano sofrido. O autor relata que o furto do aparelho celular ocorreu no dia 25/03/2023 por volta das 20 horas. O Registro de ocorrência foi devidamente emitido no mesmo dia às 23:32 horas, conforme id. 69762519 e o pix foi realizado na mesma data às 20:28h. A parte autora comprova que realizou a reclamação no site "consumidor.gov" no dia 17/04/2023 (id.69762543) e o requerido respondeu a es requerimento no dia 27/04/2024, argumentando



impossibilidade de devolução dos valores. Logo, após ter seu aparelho celular furtado, observa-se que o autor deixou de efetuar a indispensável comunicação dos fatos à instituição financeira, a fim de possibilitar o bloqueio da sua conta e, por conseguinte, impedir a realização de qualquer movimentação financeira. Nesse sentido é o entendimento do STJ no sentido de que basta apenas a comunicação do furto ou roubo do aparelho celular para que a responsabilidade pelas transações fraudulentas recaia sobre a instituição financeira: RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ROUBO DE CELULAR E REALIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES FINANCEIRAS VIA APLICATIVO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OCORRÊNCIA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. NÃO CONFIGURAÇÃO. 1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em 27/6/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 7/6/2021 e concluso ao gabinete em 24/7/2023. 2. O propósito recursal consiste em dizer se, na hipótese de roubo do aparelho celular, a instituição financeira responde pelos danos decorrentes de transações realizadas por terceiro por meio do aplicativo do banco. 3. O serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (art. 14, § 1º, do CDC). O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto a sua integridade patrimonial. Assim, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar a prática de delitos. 4. Nos termos da Súmula 479 do STJ, “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. A atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas. 5. O fato exclusivo de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade. 6. Na hipótese dos autos, a recorrente teve seu celular roubado e, ato contínuo, informou o fato ao banco, solicitando o bloqueio de operações via pix. No entanto, o recorrido não atendeu à solicitação e o infrator efetuou operações por meio do aplicativo instalado no aparelho celular. A não implementação das providências cabíveis configura defeito na prestação dos serviços bancários por violação do dever de segurança. O ato praticado pelo infrator não caracteriza fato de terceiro, mas sim fortuito interno porquanto inerente à atividade desempenhada pelo recorrido. Recurso especial conhecido e provido. (REsp 2.082.281 / SP)





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



*TERCEIRA TURMA - Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI - JULGADO: 21/11/2023) No caso em exame, a parte autora não comprou a comunicação imediata dos fatos à instituição financeira, apenas anexando documento que revela a reclamação no sítio eletrônico “consumidor.gov” realizado quase um mês após o furto, razão pela qual inexistente falha na prestação do serviço pela requerida. **Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial, na forma do art.487, inciso I, do CPC. Condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça deferida. Com o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se. P.I. ”***

Elionai dos Santos Alexandrino interpôs recurso de apelação contra sentença que julgou improcedente seu pedido em ação ajuizada contra o Banco Bradesco S.A. O recorrente relata ter tido seu aparelho celular furtado em São Paulo, em 25/03/2023, registrando boletim de ocorrência no mesmo dia. Após retornar à sua cidade, constatou uma transferência via Pix no valor de R\$ 1.600,00, efetuada poucos minutos após o furto, valor incompatível com seu padrão habitual de movimentação bancária.

O banco foi comunicado sobre a operação fraudulenta, inclusive com os dados do recebedor do Pix, mas limitou-se a informar que não poderia ajudar em razão do tempo decorrido desde a transação. A sentença de primeiro grau julgou improcedente o pedido, entendendo que houve demora do autor em comunicar a instituição financeira, afastando a responsabilidade do banco.

Na apelação, o recorrente sustenta que a sentença deve ser reformada porque não considerou o transtorno emocional do furto nem a falha no sistema de segurança do banco, que permitiu acesso indevido à conta, mesmo sem fornecimento de senha. Ressalta que houve falha na prestação do serviço bancário, visto que a transação realizada fugiu totalmente do perfil do consumidor, sendo dever do banco detectar operações atípicas.

O recorrente fundamenta seu pedido na responsabilidade objetiva do banco, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), argumentando que a fraude configura fortuito interno, risco do próprio negócio, não podendo isentar





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

a instituição financeira do dever de reparar os danos. Para corroborar sua tese, cita extensa jurisprudência, destacando casos em que tribunais reconheceram falha de segurança nos sistemas bancários em situações semelhantes, determinando restituição dos valores e indenização por danos morais.

Ao final, o recorrente requer o provimento total do recurso para reformar a sentença, reconhecendo a responsabilidade civil objetiva do Banco Bradesco S.A. pelos danos materiais e morais sofridos, nos termos do pedido formulado na petição inicial.

Manifestação em contrarrazões da parte BANCO BRADESCO SA, pugnando pela manutenção da sentença (índice 179434962), alegando ausência de qualquer conduta ilícita do Banco, bem como de dano de ordem moral.

VOTO

Em juízo de admissibilidade, reconheço a presença dos requisitos intrínsecos e extrínsecos, imprescindíveis à interposição do recurso, pelo que merece ser conhecido.

Tem-se, na hipótese, que a relação jurídica de direito material existente entre as partes enquadra-se como relação de consumo, portanto, é tutelada pelas normas do CDC (Lei nº 8.078/90), conforme preceitua seu art. 3º, § 2º, verbis:

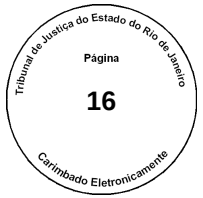
“Art. 3º (...)

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

O art. 14 do CDC estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e de acordo com o inciso II do § 3º do referido artigo essa responsabilidade só seria afastada pela culpa exclusiva do consumidor, ou de quem a ele equiparado, ou de terceiros.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



Por força dessas normas, não há que se perquirir a culpa da ré, sendo a responsabilidade objetiva. Assim, basta que se apure o dano, o nexo causal e a falha na prestação do serviço.

O mesmo diploma legal ainda estabelece a inversão do ônus da prova, uma vez que, mediante a hipossuficiência do consumidor, o ônus da prova de demonstrar os fatos alegados é do fornecedor.

O entendimento dos Tribunais Superiores e da jurisprudência desse Tribunal é pacífico acerca da incidência do CDC nas operações financeiras. É a inteligência da Súmula 297 do STJ.

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”

Ora, sabe-se que o art. 373 do CPC distribui o ônus da prova de acordo com a natureza da alegação fática a ser comprovada. Nesse cenário, ao autor cabe provar as alegações concernentes ao fato constitutivo do direito afirmado, ao passo que ao réu cumpre demonstrar os fatos negativos, extintivos e modificativos da pretensão deduzida por aquele.

Cuida-se de um indicativo para que o Juiz se livre do estado de dúvida e decida o mérito da causa.

Registre-se, por oportuno, que a aplicação dos princípios e normas protetivos dos direitos dos consumidores, previstos no CDC, não afasta o encargo do autor de comprovação mínima dos fatos constitutivos de seu direito.

Tal entendimento, inclusive, encontra-se consolidado no enunciado nº 330 da súmula deste Tribunal de Justiça. Confira-se:

“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.”





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

O art. 5º, LV da Constituição da República preceitua que aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes.

Restou comprovado que a parte autora é correntista do banco réu, sendo certo que no dia 25 de março de 2023, às 20:10 minutos, teve o seu aparelho smartphone furtado consoante boletim de ocorrência que consta da indexação 69762519.

SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dependência: 08º D.P. BRAS
Boletim Nº: EB2721-1/2023 - 1ª Edição
Iniciado: 25/03/2023 22:59 e Emitido: 25/03/2023 às 23:32

Boletim de Ocorrência Sem autoria

Naturezas da Ocorrência

Crime Consumado
Código Penal - Furto (art. 155) - Transeunte

Dados da Ocorrência

Circunscrição: 03 D.P. - CAMPOS ELISEOS
Local do Fato: Avenida São João, 677, - Centro Histórico de São Paulo - 01036000 - S.PAULO - SP
Tipo de Local: Via Pública - Transeunte

Ocorrência: 25/03/2023 às 20:10
Comunicação: 25/03/2023 às 22:59
Flagrante: Não
Elaboração: 1ª Edição - 25/03/2023 às 23:32

Pessoas Físicas

1 - Vítima
Nome: ELIONAI DOS SANTOS ALEXANDRINO
RG: 29150416-5 - RJ
Dt. de Nascimento: 18/07/2000

2 - Autor
Nome: AUTOR Desconhecido 1

Objetos

1 - Subtraído
Objeto: Telefone Celular
Pessoa Relacionada: ELIONAI DOS SANTOS ALEXANDRINO
Qtd: 1,00
Unidade: Unidade
Marca: Apple
Sol. Bloqueio/Desbloqueio Imei: Registro
Origem: Pessoa Física

Observações:
Modelo iPhone XR - Preto - Vítima não informou o código IMEI do aparelho.

Bloqueio/Desbloqueio:

Operadora	DDD/Celular	Imei	CPF/CNPJ/Passaporte
Claro	(24) 99947-4726		16304754752

Histórico do BO

Documento assinado digitalmente nos termos da lei 11.419/2006
Polícia Civil do Estado de São Paulo, em 25/03/2023 às 23:32

Chave de Impressão:
E781F7300CE6B5C3050AD302F9F17B0D

08º D.P. BRAS
Endereço da Delegacia: R SAPIUCAIA, 206, mull - BELENZINHO - 03170050 - S.PAULO - SP

www.policiacivil.sp.gov.br

Folha: 1



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



Relevante anotar, também, que ainda que a comunicação do furto em sede policial tenha ocorrido duas horas após a alegada indevida operação bancária, não se pode ignorar, também, que a movimentação bancária do dia 25 de março de 2023, às 20:28 horas, logo após o furto, foi da ordem de R\$ 1.600,00, que destoava do perfil da parte autora, que apresenta ganho bruto mensal da ordem de um salário mínimo conforme índice 69762510, que comprova a concessão de seguro desemprego ao autor no início do ano de 2023 (index 70077725).

Nesse passo, conforme brilhante orientação jurisprudencial da magistral Ministra Nancy Andrighi do Superior Tribunal de Justiça, tem-se que ocorre falha na prestação do serviço de instituição financeira quando há operações que destoam do perfil da parte.

Veja-se dois elucidativos julgados da eminente ministra:

*RECURSO ESPECIAL Nº 1.995.458 - SP (2022/0097188-3) - MINISTRA NANCY ANDRIGHI – EMENTA - PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. 5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. **7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificulte***





ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço a idade e de condição social mais humilde. 9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. 10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido.

RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2) - RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI – EMENTA - CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor.





notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

Nesse sentido, também, é o entendimento do nosso Tribunal de Justiça.

APELAÇÕES CÍVEIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. ROUBO DE CELULAR . REGISTRO DE OCORRÊNCIA. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA . TESE DEFENSIVA DE QUE AS TRANSAÇÕES FORAM REALIZADAS MEDIANTE USO DE SENHA PESSOAL. APONTA, AINDA, FRAUDE POR CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIROS. TESE QUE NÃO MERECE PROSPERAR. COMUNICAÇÃO DO ROUBO À RÉ ANTES DAS TRANSAÇÕES . TRANSAÇÕES QUE DESTOAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE DESENVOLVER MECANISMOS DE SEGURANÇA QUE IDENTIFIQUEM E OBSTEM MOVIMENTAÇÕES QUE DESTOAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. PRECEDENTES DO STJ. FRAUDE NA CONTRATAÇÃO QUE CARACTERIZA FORTUITO INTERNO . RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INEXISTÊNCIA DE EXCLUDENTE. SÚMULAS 479 DO STJ E 94 DO TJ/RJ. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO . DANO MORAL CARACTERIZADO. SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA ESFERA DO MERO ABORRECIMENTO. AUTOR QUE F





PRIVADO DE QUANTIA NECESSÁRIA À SUA SUBSISTÊNCIA, TENDO QUE SE VALER DO JUDICIÁRIO PARA SOLUCIONAR A QUESTÃO. INDENIZAÇÃO ARBITRADA EM R\$ 7 .000,00 (SETE MIL REAIS) QUE SE REVELA RAZOÁVEL E PROPORCIONAL, NÃO DEVENDO SER ALTERADA. ILÍCITO CONTRATUAL. INCIDÊNCIA DOS JUROS DE MORA DESDE A CITAÇÃO. INTELIGÊNCIA DO ART . 405 DO CÓDIGO CIVIL. IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA QUANTO AO PARÂMETRO DAS ASTREINTES SUPOSTAMENTE ALTERADO EM SENTENÇA QUE SE NEGA PROVIMENTO. JUÍZO PODE, DE OFÍCIO, EXCLUÍ-LA A QUALQUER TEMPO, NOS TERMOS DO ART. 537, § 1 .º, INCISO II, DO CPC. TAXA DE JUROS MORATÓRIOS A QUE SE REFERE O ART. 406 DO CÓDIGO CIVIL É A TAXA REFERENCIAL DO SISTEMA ESPECIAL DE LIQUIDAÇÃO E CUSTÓDIA - SELIC, VEDADA A ACUMULAÇÃO COM CORREÇÃO MONETÁRIA. ALTERAÇÃO DE OFÍCIO . NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. (TJ-RJ - APELAÇÃO: 09662135220238190001, Relator.: Des(a). MAURO PEREIRA MARTINS, Data de Julgamento: 28/11/2024, VIGESIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 19ª CÂMARA CÍVEL), Data de Publicação: 05/12/2024)

A C Ó R D Ã O AGRADO INTERNO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM PEDIDO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. HIPÓTESE EM QUE A AUTORA RECEBEU MENSAGEM VIA SMS INFORMANDO SOBRE COMPRAS REALIZADAS EM CARTÃO DE CRÉDITO . POSTERIOR LIGAÇÃO TELEFÔNICA DE SUPOSTO PREPOSTO DO BANCO NOTICIANDO MOVIMENTAÇÕES SUSPEITAS QUE DEVERIAM SER CANCELADAS PELO APLICATIVO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUTORA QUE ABRE O APLICATIVO INSTALADO EM SEU CELULAR E SEGUE AS ORIENTAÇÕES. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO NÃO RECONHECIDO E TRANSFERÊNCIAS VIA "TED" VIA "PIX" DAS CONTAS CORRENTE E POUPANÇA DA AUTORA. SENTENÇA PROCEDÊNCIA . IRRESIGNAÇÃO DA RÉ. PRELIMINARES DE ILEGITIMIDADE PASSIVA, NECESSIDADE DE DENUNCIAÇÃO LIDE E CERCEAMENTO DE DEFESA AFASTADAS. EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE NÃO COMPROVADAS. FORTUITO INTERNO . SÚMULA 94 DESTA CORTE DE JUSTIÇA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO SE DESINCUMBE DO ÔNUS PROBATÓRIO, NA FORMA DO ARTIGO 373, INCISO II DO CPC. **EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS QUE MANIFESTAMENTE DESTOAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. INOBSERVÂNCIA DO DEVER DE SEGURANÇA . RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO., REFORMANDO A SENTENÇA PARA ESTABELECEER QUE O DANO MORAL NÃO RESTOU CONFIGURADO.** AGRADO INTERNO QUE NÃO APRESENTA ELEMENTOS NOVOS





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



CAPAZES DE MODIFICAR A DECISÃO DO RELATOR, QUE SE MANTÉM. RECURSO QUE LOGRA TÃO SOMENTE OBTER O REFERENDO DO COLEGIADO . AGRAVO INTERNO NÃO CONHECIDO. DECISÃO MONOCRÁTICA QUE SE MANTÉM. (TJ-RJ - APELAÇÃO: 08083272320228190066 202400144359, Relator.: Des(a). LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO, Data de Julgamento: 07/08/2024, TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 18ª CÂMARA CÍVEL), Data de Publicação: 08/08/2024)

Nem se pode alegar, ainda, em tese, que o banco réu foi vítima de **terceira pessoa, fraudador ou estelionatário**, pois a hipótese configura a ocorrência de fortuito interno, incapaz de afastar a responsabilidade civil do prestador de serviços bancários.

Neste sentido é o elucidativo entendimento do STJ acerca do tema:

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.

In casu, é incontroversa a falha na prestação do serviço do réu, dado que cabe à instituição financeira ré comprovar os fatos impeditivos, modificativos e extintivos do direito da autora, o que efetivamente não ocorreu, uma vez que, na condição de instituição bancária deve se acerrar de todos os meios no sentido de evitar fraudes financeiras que, caso ocorram, são considerados riscos do empreendimento que não desoneram a instituição do dever indenizar.

Quanto ao **dano moral**, indubitável a sua configuração, notadamente porque efetivados **descontos indevidos na conta bancária da parte autora hábil a comprometer seu orçamento**, circunstância essa que, à toda evidência, tem a potencialidade de gerar desgaste psicológico e que, portanto, não se restringe, em absoluto, a mero aborrecimento ou dissabor.

Assim, afirmada a ocorrência do dano imaterial, resta apreciar a sua quantificação.

A **verba indenizatória a título de dano moral** não deve se constituir em fonte de enriquecimento indevido do lesado e, por isso, deve ser arbitrada co





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

moderação e prudência pelo julgador. Por outro lado, não deve ser insignificante, considerando-se a situação econômica do ofensor, eis que, de igual modo, não pode constituir estímulo à manutenção de práticas que agridam e violem direitos do consumidor.

Tem-se que, no caso em tela, atentos às particularidades do caso concreto e aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a verba compensatória deve ser fixada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), quantia essa que se aproxima de casos análogos já apreciados por esta Corte de Justiça.

Com efeito, neste sentido é a jurisprudência deste Tribunal de Justiça em questão análoga:

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FURTO DE CELULAR. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E REALIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS NA CONTA DA AUTORA. COMPRAS EM CARTÃO. TRANSFERÊNCIAS POR MEIO DE APLICATIVO DO BANCO INSTALADO NO APARELHO. TRANSAÇÕES ATÍPICAS E ESTRANHAS AO PADRÃO DE CONSUMO DO CLIENTE. FALHA DE SEGURANÇA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARA TORNAR DEFINITIVA A TUTELA, DETERMINAR O CANCELAMENTO DO EMPRÉSTIMO E DE TODO E QUALQUER DÉBITO DELE DECORRENTE, ALÉM DE CONDENAR O RÉU AO PAGAMENTO DE R\$ 8.000,00 A TÍTULO DE DANO MORAL. RECURSO DO RÉU. DESPROVIMENTO. I. Caso em exame 1. Ação ajuizada por consumidora que fora vítima de furto de aparelho celular e foi surpreendida com movimentações financeiras atípicas e desconhecidas em sua conta bancária. II. Questão em discussão 2. As questões em discussão consistem: (i) saber se há falha na prestação de serviço bancário que possibilita a contratação de empréstimo e realização de transferências e pagamentos que destoam do perfil de movimentação da autora sem qualquer verificação da idoneidade das transações; (ii) saber se eventual falha tem nexo causal com os danos sofridos pela consumidora; (iii) responsabilidade do banco pelos danos; e (iv) saber se houve dano moral e qual o valor adequado da indenização. III. Razões de decidir 3. Preliminar de falta de interesse de agir que não se conhece, pois não foi suscitada na contestação, configurando inovação recursal. 4. A ocorrência de fato de terceiro não exclui o nexo causal entre a atividade do banco e os danos sofridos pela autora, já que há falha da instituição bancária ao oferecer empréstimos pré-aprovados por meio de aplicativo de celular sem fornecer segurança adequada no uso desse serviço.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



*expondo seus usuários aos riscos típicos das atividades bancárias. 5 . Responsabilidade da instituição bancária pelos danos enfrentados pelo consumidor, especialmente em se considerando que o empréstimo, as transferências e os pagamentos foram feitos pelo aplicativo de celular, em quantidades e valores díspares do perfil das movimentações bancárias cotidianas da consumidora. 6. Dano moral configurado, tendo em vista a cobrança indevida do valor do empréstimo, inscrição do nome da autora em castros de proteção ao crédito e o tempo despendido na tentativa de resolução da questão. **7 . Quantum indenizatório fixado em R\$ 8.000,00 que se mostra compatível ante as peculiaridades do caso concreto.** IV. Dispositivo e tese 8 . Recurso conhecido e desprovido. (TJ-RJ - APELAÇÃO: 08256095120228190203, Relator.: Des(a). JOÃO BATISTA DAMASCENO, Data de Julgamento: 22/05/2025, DECIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 27ª CÂMARA CÍVEL), Data de Publicação: 27/05/2025).*

Por força de tais fundamentos, voto no sentido de DAR PROVIMENTO ao recurso para: 1) **CONDENAR** a parte ré a restituir à parte autora a quantia de R\$ 1.600,00 (um mil e seiscentos reais), que deverá ser atualizado desde o indevido desconto, incidindo juros 1% ao mês contados da citação ; 2) **CONDENAR** a parte ré ao pagamento de uma indenização a título de danos morais em quantia equivalente a R\$ 8.000,00 (oito mil reais), com incidência de juros de mora de 1% ao mês contados da citação e correção monetária que deverá ser atualizada a partir da publicação do presente acórdão até o seu efetivo pagamento; 3) **CONDENAR** a parte ré ao pagamento da totalidade das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados 10% do valor da condenação, o que se faz com fulcro no art. 86, p.u. do CPC, mantendo-se a sentença, no mais, tal como lançada.

Rio de Janeiro, 21 de agosto de 2025.

DES. ÁLVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA
Relator

