



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Comarca de Goiânia
5ª UPJ das Varas Cíveis
20ª Vara Cível

Avenida Olinda, Qd. G, Lt. 04 - Fórum Cível, Park Lozandes, Sala 420, 4º Andar, Goiânia/GO, CEP: 74.884120

Protocolo nº 5232329-06.2026.8.09.0051

Promovente: -----

Promovido: Banco -----

SENTENÇA

Trata-se de **Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais c/c Tutela Cautelar Antecipada de Urgência** proposta por ----- em desfavor de **Banco -----**, partes devidamente qualificadas.

A promovente alegou que mantinha conta empresarial junto à requerida e que utilizava os serviços bancários para integralidade de suas movimentações financeiras. Relatou que terceiros tiveram acesso indevido à conta bancária da empresa mediante fraude eletrônica, realizando transações não reconhecidas, com subtração de valores superiores a R\$ 147.927,11 (cento e quarenta e sete mil, novecentos e vinte e sete reais e onze centavos).

Sustentou que a fraude decorreu de falha nos mecanismos de segurança da instituição financeira, afirmando que houve cadastro indevido de usuário estranho, ausência de autenticação eficaz, inexistência de bloqueio de movimentações atípicas e omissão da requerida após comunicação do ocorrido. Informou que registrou boletim de ocorrência e buscou solução administrativa, sem êxito.

A promovente afirmou que sofreu prejuízos financeiros relevantes e abalo moral em razão da perda dos valores e da insegurança ocasionada pelo episódio. Requereu a concessão da gratuidade da justiça, tutela de urgência para bloqueio e rastreamento dos valores transferidos, restituição integral dos prejuízos materiais, condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais, inversão do ônus da prova e condenação da requerida ao

pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

Recebida a inicial no evento 12.

Citação efetivada no evento 19.

Na contestação (evento 20), a requerida sustentou que a promovente teria sido vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento” ou “golpe do falso funcionário”, afirmando que terceiros se passaram por representantes da instituição financeira e induziram a vítima ao fornecimento voluntário de dados pessoais, senhas e códigos de autenticação.

A requerida alegou que não participou da fraude, sustentando ausência de falha na prestação dos serviços bancários e inexistência de responsabilidade da instituição financeira. Aduziu que as transações realizadas não destoaram do perfil habitual da conta da promovente e que as movimentações ocorreram mediante utilização regular de senhas e mecanismos de autenticação.

Defendeu a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro, afirmando inexistir nexo causal entre a conduta da instituição financeira e os prejuízos suportados pela promovente. Alegou ilegitimidade passiva, ausência de interesse processual e inexistência de danos morais indenizáveis. Ao final, requereu a improcedência dos pedidos formulados na inicial.

Na impugnação à contestação, a promovente rebateu as alegações defensivas, sustentando que a responsabilidade da requerida decorreu da falha de segurança do sistema bancário, já que as movimentações fraudulentas ocorreram dentro da estrutura operacional da instituição financeira.

Afirmou que mantinha relação contratual direta com a requerida e que os valores subtraídos saíram de conta administrada pelo banco, mediante utilização indevida de dados sigilosos e falhas nos mecanismos de controle e autenticação. Alegou que a requerida permaneceu omissa mesmo após ciência da fraude.

A promovente reiterou que comunicou imediatamente o ocorrido, registrou boletim de ocorrência e tentou solucionar administrativamente a controvérsia, sem restituição espontânea dos valores. Sustentou que houve resistência da requerida, tornando necessária a propositura da demanda judicial.

Requereu o afastamento das preliminares arguidas, o reconhecimento da responsabilidade objetiva da requerida pelos danos suportados, a procedência integral dos

pedidos iniciais e a condenação da requerida ao pagamento das verbas sucumbenciais.

Promovente pugnou pela produção de provas, enquanto a promovida requereu o julgamento antecipado da lide.

Assim vieram-me os autos conclusos.

Breve relato. Decido.

Os requisitos processuais foram devidamente atendidos.

DO JULGAMENTO ANTECIPADO

Verifico que a promovente requereu a produção de prova documental complementar, expedição de ofícios, prova pericial técnica em sistemas e logs bancários, bem como o depoimento pessoal do representante legal/preposto da requerida. A promovida, por sua vez, manifestou desinteresse na produção de outras provas e pugnou pelo julgamento antecipado da lide.

Todavia, analisando os autos, constato que a controvérsia estabelecida é eminentemente documental, encontrando-se suficientemente instruída para formação do convencimento deste Juízo.

Os documentos já carreados aos autos mostram-se suficientes para apreciação das questões controvertidas, inexistindo necessidade de dilação probatória adicional.

A prova pericial pretendida não se revela imprescindível ao deslinde da controvérsia, especialmente porque a requerida não apresentou elementos técnicos concretos aptos a demonstrar, em tese, mecanismos eficazes de segurança capazes de afastar sua responsabilidade pelos fatos narrados na inicial, tornando desnecessária a ampliação da instrução processual.

Do mesmo modo, a expedição de ofícios e a oitiva do representante legal da requerida não se mostram úteis ou necessárias para solução da controvérsia, uma vez que os elementos constantes dos autos são suficientes para apreciação da demanda.

Cabe ao magistrado indeferir diligências inúteis ou meramente protelatórias, nos termos do artigo 370, parágrafo único, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, INDEFIRO os pedidos de produção de prova pericial, expedição de ofícios e depoimento pessoal formulados pela promovente.

Presentes as condições da ação, passo ao exame do mérito.

DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS

Analisando os autos, verifico que razão assiste à parte promovente, haja vista que restou suficientemente demonstrado que os valores subtraídos de sua conta bancária decorreram de fraude perpetrada no âmbito da atividade bancária desenvolvida pela requerida, sem que esta comprovasse a adoção de mecanismos eficazes de segurança aptos a impedir as movimentações fraudulentas narradas na inicial.

A controvérsia estabelecida nos autos cinge-se à responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos suportados pela promovente em razão de transações eletrônicas fraudulentas realizadas em sua conta empresarial.

A promovente demonstrou, mediante documentação acostada aos autos, a ocorrência de movimentações bancárias não reconhecidas, que culminaram na subtração da quantia de R\$ 147.927,11 (cento e quarenta e sete mil, novecentos e vinte e sete reais e onze centavos), bem como comprovou ter comunicado imediatamente o ocorrido à instituição financeira e registrado boletim de ocorrência.

Restou incontroverso nos autos que as operações fraudulentas ocorreram dentro da própria estrutura sistêmica da requerida, mediante utilização de sua plataforma bancária, circunstância suficiente para atrair a incidência da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor.

A relação jurídica existente entre as partes é nitidamente consumerista, incidindo as disposições dos artigos 2º, 3º e 14, do Código de Defesa do Consumidor, sendo a instituição financeira fornecedora de serviços e a promovente destinatária final dos serviços bancários prestados. Nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde, independentemente de culpa, pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

No caso concreto, a promovente sustentou que houve cadastramento indevido de usuário estranho em sua conta bancária, ausência de confirmação reforçada de identidade, inexistência de mecanismos eficazes de bloqueio preventivo e omissão da requerida após ciência da fraude. Tais alegações mostraram-se compatíveis com o conjunto probatório constante dos autos.

A requerida, embora tenha sustentado a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro, limitou-se a apresentar alegações genéricas acerca do denominado “golpe da falsa central”, sem, contudo, trazer aos autos elementos técnicos concretos aptos a demonstrar a regularidade das operações realizadas.

Não houve juntada de registros completos de autenticação, logs de acesso, identificação de IP, geolocalização das operações, comprovação de validação biométrica, fluxos de segurança acionados ou qualquer outro elemento técnico capaz de demonstrar que as transações ocorreram de maneira segura e regular.

Também não restou demonstrado que as movimentações realizadas eram compatíveis com o perfil habitual da conta da promovente, tampouco que a requerida tenha adotado mecanismos eficazes de prevenção, monitoramento ou bloqueio das operações consideradas suspeitas.

A tese defensiva de culpa exclusiva da vítima igualmente não merece prosperar.

A simples alegação de que terceiros induziram a correntista ao fornecimento de dados não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira, sobretudo quando ausente demonstração concreta da adoção de barreiras eficazes de segurança e monitoramento das operações bancárias.

Fraudes eletrônicas, engenharia social, phishing, cadastramento irregular de usuários e transferências eletrônicas sucessivas constituem riscos inerentes à atividade bancária moderna, inserindo-se no conceito de fortuito interno, circunstância que não exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

O Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento nesse sentido por meio da 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.”

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça também possui entendimento consolidado no sentido de que compete às instituições financeiras garantir segurança adequada nas operações bancárias eletrônicas, respondendo pelos prejuízos decorrentes de falha na prestação do serviço:

“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. (STJ - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 12/09/2023, T3 TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/09/2023 RT vol. 1058 p. 410).".

A requerida não se desincumbiu do ônus que lhe competia, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, pois deixou de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da promovente.

As provas documentais constantes dos autos mostram-se suficientes para demonstrar a ocorrência das transações fraudulentas e o prejuízo material suportado pela promovente, consistente na subtração indevida da quantia de R\$ 147.927,11 (cento e quarenta e sete mil,

novecentos e vinte e sete reais e onze centavos), razão pela qual impõe-se o acolhimento do pedido de indenização por danos materiais, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

DO DANO MORAL

No que se refere ao pedido de indenização por danos morais, verifico que igualmente assiste razão à parte promovente.

A situação vivenciada extrapolou o mero dissabor cotidiano ou simples aborrecimento inerente às relações negociais, atingindo diretamente a esfera de tranquilidade, segurança e estabilidade financeira da promovente.

Restou demonstrado nos autos que a promovente teve significativa quantia subtraída de sua conta bancária empresarial mediante operações fraudulentas realizadas no sistema eletrônico da requerida, circunstância que gerou evidente sensação de insegurança, impotência e abalo emocional, sobretudo diante da ausência de solução administrativa eficaz por parte da instituição financeira.

A promovente comprovou que buscou imediatamente resolver a situação junto à requerida, comunicando a fraude e tentando reaver os valores indevidamente transferidos, sem sucesso. A resistência da instituição financeira em solucionar administrativamente a controvérsia agravou os transtornos experimentados.

A tese sustentada pela promovente de que houve violação à confiança legítima depositada na segurança dos serviços bancários restou confirmada pelo conjunto probatório constante dos autos.

A atividade desempenhada pelas instituições financeiras pressupõe elevado dever de segurança, cautela e proteção dos dados e ativos financeiros de seus correntistas. Quando ocorre falha na prestação desse serviço, permitindo movimentações fraudulentas e subtração patrimonial indevida, emerge o dever de indenizar não apenas os prejuízos materiais, mas também os danos extrapatrimoniais suportados pela vítima.

A requerida sustentou inexistência de danos morais indenizáveis, alegando tratar-se de mero dissabor decorrente de fraude praticada por terceiros.

Tal argumento não merece acolhimento.

A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça reconhece que fraudes

bancárias com subtração indevida de valores ultrapassam o mero aborrecimento, configurando dano moral indenizável, especialmente quando evidenciada falha na segurança da instituição financeira.

A privação indevida de expressiva quantia financeira, associada à insegurança causada pela vulnerabilidade do sistema bancário e à ausência de resolução célere da situação, configura lesão efetiva aos direitos da personalidade da promovente.

O dano moral, no caso concreto, decorre do próprio fato lesivo, sendo prescindível demonstração específica do prejuízo psicológico experimentado, diante da gravidade da situação vivenciada.

O artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal assegura a inviolabilidade da honra, imagem, intimidade e vida privada, garantindo o direito à indenização pelo dano moral decorrente de sua violação.

Também o artigo 186, do Código Civil dispõe que aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

No mesmo sentido, estabelece o artigo 927, do Código Civil que aquele que causar dano a outrem fica obrigado a repará-lo.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme acerca do tema:

"DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATUAÇÃO CRIMINOSA. VAZAMENTO PRÉVIO DE DADOS PESSOAIS. DANOS EXTRAPATRIMONIAIS. PRESUMIDOS. SENSAÇÃO DE INSEGURANÇA. REFORMA DO ACÓRDÃO. Hipótese em exame 1. Recurso especial interposto contra acórdão que condenou a instituição bancária a ressarcir os prejuízos materiais, mas afastou a indenização por danos morais em demanda consumerista. II. Questão em discussão 2. O propósito recursal consiste em decidir se a fraude bancária decorrente do vazamento de dados pessoais do consumidor configura dano moral presumido. III. Razões de decidir 3. Embora a fraude bancária, por si só, não configure o dano moral indenizável, nos termos da jurisprudência desta Corte, quando o referido ilícito estiver associado ao prévio vazamento de dados pessoais - que possibilitaram aos falsários o conhecimento de informações privilegiadas sobre o titular da conta - caracteriza-se o dano extrapatrimonial, com o consequente dever de compensá-lo. 4. A configuração do dano moral decorre do evidente sentimento de insegurança experimentado pela parte ao perceber que seus dados foram disponibilizados indevidamente para terceiros, favorecendo a prática de atos ilícitos ou contratações fraudulentas por eventuais terceiros de má-fé. 5. No recurso sob julgamento, há o dever de compensar o dano extrapatrimonial experienciado pela recorrente, uma vez que consta incontroverso no acórdão estadual que a consumidora foi vítima de

fraude ("golpe do boleto"), a qual foi viabilizada pelo vazamento de dados sigilosos acerca de suas operações bancárias pela instituição financeira (indicação exata do valor e quantidade de parcelas vincendas e número da placa do veículo financiado) aos agentes criminosos.IV. Dispositivo 6. Recurso especial conhecido e provido para condenar o recorrido ao pagamento de compensação por danos morais.Dispositivos citados: art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e arts. 186 e 927 do Código Civil. (STJ - REsp: 2187854 SP 2024/0469027-2, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 06/05/2025, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJEN 13/05/2025).".

Considerando as circunstâncias do caso concreto, a extensão do dano, a capacidade econômica das partes, o caráter compensatório e pedagógico da medida, bem como os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, entendo adequado fixar a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

DISPOSITIVO

Na confluência do exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais, a fim de:

a) CONDENAR a requerida à restituição da quantia de R\$ 147.927,11 (cento e quarenta e sete mil, novecentos e vinte e sete reais e onze centavos), correspondente aos valores subtraídos indevidamente da conta bancária da promovente, acrescida de correção monetária pelo INPC desde a data dos débitos e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação.

b) CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de correção monetária pelo INPC a partir desta sentença e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde o evento danoso.

c) CONDENAR a requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Extingo o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Desde logo adianto que não serão acolhidos embargos de declaração que visem a discussão sobre a questão da aplicação dos juros, bem como, sobre a distribuição dos ônus de

sucumbência, inclusive os honorários advocatícios, eis que refletem o entendimento deste Juízo, não se prestando os aclaratórios para rever a justiça ou injustiça de determinado ponto da decisão, sendo outro o recurso cabível.

Interpostos Embargos de Declaração com efeitos infringentes, ouça-se a parte embargada, no prazo legal e, conclusos.

Considerando que não há mais juízo de admissibilidade neste grau de jurisdição (artigo 1.010, § 3º, Código de Processo Civil), havendo a interposição do recurso de apelação, intime-se a parte recorrida para apresentar contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

Apresentadas preliminares nas contrarrazões acerca de matérias decididas no curso da lide que não comportavam recurso de agravo de instrumento, intime-se a parte contrária para manifestar-se especificamente sobre esse ponto, no prazo de 15 (quinze) dias úteis (artigo 1.009, § 2º, do Código de Processo Civil).

Escoado o prazo sem manifestação, após certificação pela UPJ, ou juntadas as contrarrazões sem preliminares, ou sobre estas já tendo a parte contrária manifestado-se, remetam-se os autos ao egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, com nossas homenagens.

Certificado o trânsito em julgado deste *decisum*, determino a remessa dos autos à Contadoria Judicial para cálculo e emissão das custas finais e, posteriormente, intime-se a parte vencida para realizar o pagamento da respectiva guia, conforme determinado nesta sentença, sob pena de protesto extrajudicial de certidões de crédito judicial e de créditos administrativos, nos termos do Decreto Judiciário n.º 1.932/2020.

Não ocorrendo o pagamento das custas finais no prazo acima, deverá a UPJ cumprir o contido na 15ª Nota Explicativa à Resolução 81/2017, constante do Ofício-Circular nº 350/2021, do Excelentíssimo Senhor Corregedor-Geral da Justiça, que dispõe:

"NÃO OCORRENDO O RECOLHIMENTO DAS CUSTAS PROCESSUAIS PELO DEVEDOR, A ESCRIVANIA DEVERÁ PROVIDENCIAR O PROTESTO CAMBIAL, SEGUINDO O PROCEDIMENTO PREVISTO NO DECRETO JUDICIÁRIO Nº 1.932/2020 OU OUTRO ATO NORMATIVO QUE VENHA LHE SUCEDER."

Tal normativa trata especificamente das custas finais não pagas pelo devedor, devendo a 5ª UPJ das Varas Cíveis seguir à risca o disposto no Decreto Judiciário 1.932/2020.

Poderá o devedor pagar as custas finais por cartão de crédito, boleto bancário, cartão de crédito ou débito, conforme autoriza a Resolução n.º 138, de 10 de fevereiro de 2021.

Efetuada o protesto ou pagas as custas, archive-se o processo, independentemente de nova conclusão, pois, doravante não mais deverá vir concluso, sendo as providências acima mencionadas de atribuição da 5ª UPJ das Varas Cíveis.

Observe a Serventia que caso a parte condenada ao pagamento das custas for beneficiária da gratuidade de justiça, dever-se-á aplicar o disposto no artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil, com a suspensão da exigibilidade destas pelo prazo de 5 (cinco) anos, de modo que após certificado o trânsito em julgado o processo deve ser arquivado com as anotações e providências legais de praxe, independentemente de conclusão ao magistrado.

Verifique a 5ª UPJ das Varas Cíveis eventual substituição de advogados e substabelecimentos, de forma que não haja prejuízo na intimação das partes, cadastrando os novos e descadastrando procurador(es) que não mais representa(m) a(s) parte(s).

Após o trânsito em julgado e, cumpridas as formalidades legais, arquivem-se os presentes autos.

Intimem-se. Cumpra-se.

Goiânia, assinado e datado eletronicamente.

ALESSANDRA GONTIJO DO AMARAL
Juíza de Direito em Substituição

11/05/2026, 14:17 projudi-2026-prd.s3.tjgo.jus.br/20260506/1834/id_523945446_online.html?response-cache-control=no-cache%2C must-revali...

https://projudi-2026-prd.s3.tjgo.jus.br/20260506/1834/id_523945446_online.html?response-cache-control=no-cache%2C must-revalidate&resp...