



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
4ª Vara Cível da Comarca de Volta Redonda

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL Nº 0816203-24.2025.8.19.0066/RJ

AUTOR: -----

RÉU: BANCO -----

Local: Volta Redonda

Data: 01/07/2026

SENTENÇA

1. RELATÓRIO

Trata-se de **AÇÃO INDENIZATÓRIA DE DANOS MATERIAIS E MORAIS**, ajuizada por -----
----- em face de **BANCO** -----.

Narra a parte autora que é cliente do réu e utiliza o aplicativo da instituição para suas movimentações financeiras do dia a dia. Em 05/06/2025, o autor recebeu mensagens via WhatsApp de golpistas que se passaram por funcionários do réu. De forma alarmante, eles afirmaram que a conta do autor estava sendo invadida e que medidas urgentes precisavam ser tomadas. Sabendo que o limite baixo do autor impediria o sucesso do golpe, os criminosos o instruíram a ir pessoalmente até sua agência bancária para solicitar o aumento do limite diário do PIX. Sustenta que, ao ser atendido, informou expressamente à gerente sobre a ligação que estava em andamento e disse que suspeitava que aquilo poderia ser um golpe. A atendente do réu apenas informou que "verificaria a matrícula" dos supostos funcionários e ajudou o autor a aumentar o limite e cadastrar nova senha de 8 dígitos. Após sair da agência, seguiu as instruções dos golpistas e realizou diversas transferências via PIX, para contas de diferentes pessoas físicas, somando um prejuízo total de R\$ 190.900,00 (cento e noventa mil e novecentos reais).

No mérito, requer a condenação da instituição ré em danos materiais no montante de R\$ 190.900,00 e em danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

Contestação em DOC. 26. Defende o réu que a parte autora foi vítima de um golpe. No entanto, alega que não houve nenhuma falha do sistema de proteção ou segurança do Banco, uma vez que foi a própria parte autora quem fez a transação contestada, em canal de autoatendimento, mediante assinatura eletrônica, o que requer utilização de credenciais bancárias de uso pessoal. Sustenta que as transações via PIX contam com o recurso “Mecanismo Especial de Devolução” (MED); que o autor abriu processo de contestação de débitos (2025/2922-000000283); contudo, o parecer foi desfavorável ao ressarcimento, já que não foram apuradas falhas por parte do Banco e que ele mesmo efetivou as transações contestadas.

Réplica em DOC. 28. Sustenta, em síntese, que inexistente culpa exclusiva da vítima, devendo o réu assumir o risco do empreendimento, diante da hiper vulnerabilidade do consumidor idoso; que, diante da atipicidade de transações, a instituição financeira deveria ter bloqueado preventivamente as transações para análise.

Manifestação autoral em provas em DOC. 30 e da parte ré em DOC. 31, ambas informando não possuírem mais provas a produzir.

É o relatório. Passo a decidir.

2. FUNDAMENTAÇÃO

Trata-se de ação proposta por consumidor, pleiteando a restituição, a título de danos materiais, de valores transferidos via PIX e indenização por danos morais, sob a alegação de que houve falha na segurança bancária, após ter sido vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”. O autor teria recebido mensagens via WhatsApp, informando que sua conta havia sido invadida e que medidas urgentes precisavam ser tomadas. Dirigiu-se, então, a uma agência bancária da instituição ré, aumentou seu limite de PIX diário, alterou sua senha de oito dígitos e realizou diversos PIX para pessoas físicas distintas, gerando um prejuízo total de R\$ 190.900,00 (cento e noventa mil e novecentos reais).

Há duas questões em discussão: (i) definir se as instituições financeiras respondem civilmente pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros mediante o denominado “golpe da falsa central de atendimento”; e (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar a responsabilização objetiva das rés ou se a hipótese configura culpa exclusiva da consumidora e de terceiro fraudador.

A hipótese deve ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor. Os serviços bancários enquadram-se no conceito de serviço previsto no art. 3º, § 2º, do CDC, submetendo-se ao regime protetivo consumerista. A doutrina contemporânea destaca que a crescente digitalização das operações financeiras amplia a vulnerabilidade técnica e informacional do consumidor, impondo às instituições financeiras deveres reforçados de segurança, monitoramento e prevenção de fraudes. Não basta ao fornecedor disponibilizar tecnologia; incumbe-lhe também assegurar a legitimidade material das operações realizadas em seu ambiente negocial.



Nessa perspectiva, a responsabilidade civil das instituições financeiras, em sede de relação de consumo, é objetiva. A atividade bancária é naturalmente de risco, pois lida com disponibilidade e liquidez de recursos financeiros, sendo aplicável a teoria do risco do empreendimento. A inobservância do dever de segurança torna o serviço defeituoso, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC. A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, sintetizada na Súmula 479, caminha exatamente nesse sentido ao afirmar que 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 caracterização do fortuito interno, nesses casos, decorre precisamente do dever das instituições que operam no sistema de pagamentos de desenvolver mecanismos eficazes de prevenção, detecção e contenção de fraudes, mantendo-os em permanente aprimoramento. A gestão segura da movimentação financeira dos usuários não constitui faculdade do fornecedor, mas elemento essencial da própria prestação do serviço. Em atividades dessa natureza, o risco operacional abrange justamente a ocorrência de fraudes externas e de operações fraudulentas validadas em ambiente eletrônico, de modo que a omissão na filtragem e contenção de movimentações suspeitas revela defeito do serviço.

O chamado “golpe da falsa central de atendimento”, como narrado nos autos, não configura fato inteiramente estranho ao serviço. Trata-se de fraude sofisticada que se vale da confiança que o consumidor deposita no sistema bancário, da aparência de autenticidade do contato, do uso indevido de informações pessoais e da indução a erro para obtenção da validação da operação. A participação material do consumidor na transferência final não basta, por si só, para caracterizar culpa exclusiva da vítima. A engenharia social utilizada nesse tipo de fraude explora justamente a assimetria informacional entre o fornecedor, que detém pleno controle sobre o desenho do sistema e seus protocolos de segurança, e o consumidor, que não dispõe do mesmo domínio técnico sobre o ambiente transacional.

Por essa razão, as excludentes do art. 14, § 3º, do CDC devem ser interpretadas restritivamente. A culpa exclusiva da vítima somente afasta a responsabilidade quando o evento danoso se mostra absolutamente dissociado de qualquer falha, omissão ou insuficiência do serviço prestado. Não é essa a situação dos autos. **A fraude ocorreu no contexto de operação bancária eletrônica, culminando na transferência de um PIX no valor de R\$ 129.900,00 (cento e vinte e nove mil e novecentos reais), às 18 horas e 14 minutos, e outro de R\$ 61.000,00 (sessenta e um mil reais), às 19 horas e 14 minutos, ou seja, ambas em período noturno, totalizando um dispêndio de R\$ 190.900,00 (cento e noventa mil e novecentos reais), quantia expressiva e capaz de, em tese, demandar mecanismos internos de monitoramento e controle.** A doutrina especializada sobre fraudes bancárias e digitais registra, inclusive, que as instituições financeiras têm deveres concretos de monitoramento constante e de adoção imediata de medidas quando a transação destoia do perfil do cliente, do histórico de movimentações anteriores ou se destina a conta suspeita.

Na aferição concreta da falha de segurança, devem ser considerados elementos como a **compatibilidade da transação com o perfil do cliente, o histórico de movimentações anteriores, o valor transferido, a sucessão e proximidade temporal das operações e a conta de destino utilizada.** A conjugação desses fatores pode revelar, de modo objetivo, a atipicidade da operação. Nessa linha, a validação de transações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista constitui indicativo de defeito na prestação do serviço, por demonstrar insuficiência dos mecanismos internos de prevenção e bloqueio.

Em outras palavras, o dever de segurança não se esgota na criação de barreiras formais de autenticação, como senha, *token* ou *i-token*, mas também compreende a avaliação substancial da idoneidade da operação, com bloqueio cautelar ou checagem adicional quando a movimentação revela anormalidade concreta. Assim, embora a regularidade formal do procedimento possa ter relevância em hipóteses ordinárias, a utilização de mecanismos de autenticação não constitui, por si só, causa automática de exclusão da responsabilidade do fornecedor, especialmente nos golpes de engenharia social, em que a própria validação é obtida mediante ardil fraudulento, uso indevido de dados e indução da vítima em erro. Nessas circunstâncias, a alegação defensiva de que o PIX foi regularmente validado pelo consumidor não basta para afastar a falha do serviço, sobretudo quando a instituição não demonstra ter adotado filtros materiais aptos a identificar o caráter anômalo da operação.

Dos Danos Materiais

No tocante aos danos materiais, o prejuízo patrimonial experimentado pelo autor é incontroverso em sua ocorrência e está documentalmente demonstrado. Reconhecida a falha na prestação do serviço e estabelecido o nexos causal entre o defeito de segurança e a subtração indevida do numerário, impõe-se o ressarcimento integral do valor transferido de forma simples. A dificuldade posterior de recuperação da quantia, ou a alegação de que os valores já haviam sido direcionados a outra instituição quando da comunicação do golpe, não pode ser oposta ao consumidor lesado. Trata-se de ônus inerente ao risco da atividade desempenhada pelos fornecedores de serviços bancários.

Dos Danos Morais

Ainda que se discuta a responsabilidade objetiva da instituição financeira sob a ótica do fortuito interno (Súmula 479 do STJ) para fins de recomposição patrimonial, o dano moral não decorre de forma automática do mero evento fraudulento.

O Superior Tribunal de Justiça possui entendimento firmado de que a ocorrência de fraude bancária, por si só, não gera dano moral indenizável. Para a sua configuração, é indispensável a demonstração de desdobramentos fáticos que extrapolem o mero aborrecimento cotidiano, o que não ocorreu no caso em tela. No 27/07/2026, 09:22 presente caso, o autor limita-se a alegar o aborrecimento de ter sido enganado por terceiros

estelionatários. Não há nos autos qualquer prova de inscrição indevida do nome do autor em cadastros de inadimplentes, privação de recursos essenciais à subsistência que tenha afetado a dignidade humana, exposição do autor a situação vexatória ou humilhante.

A jurisprudência pátria é pacífica ao afastar o dano moral quando a situação se resume a prejuízo financeiro passível de restituição. Portanto, não há que se falar em dano moral indenizável.

3. DISPOSITIVO

Ante o exposto, resolvo o mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, e **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE OS PEDIDOS AUTORAIS**, para os seguintes fins: **CONDENAR** o réu a pagar à parte autora a quantia de R\$ 190.900,00 (cento e noventa mil e novecentos reais), de forma simples, a título de danos materiais, corrigida monetariamente, a partir do desembolso (Súmula 43 do STJ), com fundamento no parágrafo único do art. 389 do Código Civil, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo, na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, e acrescida de juros de mora, quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, observada a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, a contar da citação (art. 405 do CC), diante da relação jurídica de direito material contratual havida entre as partes; **CONDENAR** o réu ao pagamento das custas e das despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos dos arts. 82, §2º e 87, caput e §1º, todos do CPC.

Após o trânsito em julgado, nada sendo requerido, dê-se baixa e arquivem-se os autos, com as cautelas de praxe.

P. I.

Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO HENRIQUE DOS REIS, Juiz de Direito**, em 01/07/2026, às 14:31:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://eproc1g.tjrj.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, informando o código verificador **190003270023v2** e o código CRC **e6a8565e**.

0816203-24.2025.8.19.0066

190003270023 .V2