



Número: **5042773-64.2024.8.08.0024**

Classe: **PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL**
Órgão julgador: **Vitória - Comarca da Capital - 6ª Vara Cível**
Última distribuição : **14/10/2024**
Valor da causa: **R\$ 171.456,13**
Assuntos: **Bancários, Indenização por Dano Material**
Segredo de justiça? **NÃO**
Justiça gratuita? **SIM**
Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **SIM**

Partes			Procurador/Terceiro vinculado
----- (REQUERENTE)			PEDRO HENRIQUE PANDOLFI SEIXAS (ADVOGADO)
----- (REQUERIDO)			DENNER DE BARROS E MASCARENHAS BARBOSA (ADVOGADO)
Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
101423635	08/07/2026 19:57	Sentença	Sentença



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

PJe PROCESSO JUDICIAL
ELETRÔNICO

PODER JUDICIÁRIO

Juízo de Vitória - Comarca da Capital - 6ª Vara Cível

Rua Leocádia Pedra dos Santos, 80, Fórum Cível de Vitória,

Enseada do Suá, VITÓRIA - ES - CEP: 29050-370

Telefone: (27) 31980621

PROCESSO Nº 5042773-64.2024.8.08.0024

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7)

REQUERENTE: -----

Advogado do(a) REQUERENTE: ----- REQUERIDO: -----

Advogado do(a) REQUERIDO: -----

SENTENÇA / CARTA / MANDADO / OFÍCIO

I. RELATÓRIO

Trata-se de **AÇÃO DECLARATÓRIA COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA** ajuizada por ----- em face de -----, todos qualificados nos autos, onde a requerente relata que é correntista do banco requerido e, em 03/09/2024, recebeu uma ligação telefônica do número oficial da instituição, o "4004-3535". O interlocutor identificou-se como preposto do setor de segurança, informou sobre movimentações suspeitas e detalhou com precisão os dispositivos móveis de uso da autora.

Sustenta que, diante da credibilidade transmitida pelos dados precisos, seguiu

as orientações para realizar procedimentos de segurança no aplicativo. Contudo, ao final, constatou a realização de diversas transações fraudulentas, incluindo resgates de investimentos, contratação de dois empréstimos e transferências via PIX, totalizando um prejuízo de R\$ 151.456,13.

Afirma que, ao procurar a agência física, foi informada de que os fraudadores haviam contatado sua gerente utilizando o próprio número de telefone da requerente para liberar os empréstimos. Argumenta que a gerente não realizou os procedimentos adequados de identificação, mesmo diante de suspeitas levantadas por outra funcionária da agência.

Relata que contestou administrativamente as operações, mas o réu se recusou a devolver os valores sob a justificativa de licitude das transações. Defende a ocorrência de falha na prestação do serviço e a responsabilidade objetiva do réu, consubstanciada em fortuito interno, invocando o Código de Defesa do Consumidor.

Requer a concessão da gratuidade de justiça, a tutela de urgência para suspender a exigibilidade dos débitos oriundos dos contratos de empréstimo n. 8880 e 8990 e a cobrança do valor de R\$ 5.890,00 (cinco mil, oitocentos e noventa reais) da fatura do cartão de crédito, a inversão do ônus da prova, e, no mérito, a declaração de nulidade dos contratos e transações impugnadas,

a restituição dos danos materiais e a condenação em danos morais no importe de R\$20.000,00.

A decisão contida no ID 56280327 deferiu a inversão do ônus da prova e deferiu o pedido de tutela de urgência.

Regularmente citado, o requerido ----- apresentou contestação (ID 65160901). Arguiu, preliminarmente, a impugnação ao pedido de justiça gratuita e a sua ilegitimidade passiva para figurar no polo da demanda. No mérito, rechaçou as alegações da exordial, sustentando a regularidade das transações financeiras impugnadas, a validade das contratações efetuadas mediante uso de credenciais e senhas da cliente, e a ausência de responsabilidade da instituição pelos danos reclamados, caracterizando a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Em réplica (ID 66968826), a requerente reiterou os termos da inicial, enfatizando a falha sistêmica da instituição financeira ao permitir operações que destoam diametralmente de seu perfil de consumo, bem como o vazamento prévio de seus dados sigilosos, rechaçando as preliminares e as teses de mérito apresentadas pelo requerido.

Intimadas as partes para manifestarem-se acerca das provas que pretendiam produzir (ID 80338293), a parte autora informou o descumprimento do

deferimento de urgência (ID 87960745), a Ré informou desinteresse na produção de provas (ID 91605356)

É o relatório. DECIDO.

II. FUNDAMENTAÇÃO

Da Impugnação à Justiça Gratuita

A parte ré arguiu a impugnação ao benefício da justiça gratuita inicialmente postulado pela autora. Contudo, compulsando os autos, verifica-se que o juízo já havia indeferido o pleito autoral, decisão esta que restou mantida em sede de embargos de declaração. A autora, devidamente intimada, comprovou o recolhimento integral das custas processuais iniciais (comprovante de ID 55787566). Dessa forma, a preliminar arguida pelo requerido carece de objeto, restando **prejudicada**.

Da Preliminar de Ilegitimidade Passiva

O requerido suscita sua ilegitimidade passiva sob o argumento de que a fraude foi perpetrada por terceiros estelionatários, não tendo o banco participado da conduta lesiva. A tese não merece prosperar.

À luz da Teoria da Asserção, adotada pelo ordenamento jurídico processual brasileiro, as condições da ação devem ser aferidas *in status assertionis*, ou seja, com base nas alegações fáticas formuladas pela parte autora em sua petição inicial. A demandante imputa à instituição financeira falha na prestação de seus serviços de segurança e monitoramento sistêmico, fatores que teriam viabilizado o exaurimento de seu patrimônio. Existe, portanto, nítida pertinência subjetiva do banco para figurar no polo passivo da lide. Saber se o banco possui ou não responsabilidade civil efetiva pela fraude perpetrada é matéria que desafia a análise de mérito, e não as condições da ação. Destarte, **rejeito** a preliminar.

Da Responsabilidade Civil Objetiva e do Fortuito Interno

A controvérsia central repousa na responsabilidade da instituição financeira pelos danos oriundos do denominado "golpe da falsa central de atendimento".

O art. 14 do CDC consagra a responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação. A jurisprudência pátria, consolidada na Súmula nº 479 do STJ, é pacífica no sentido de 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"*.

Na dinâmica dos fatos comprovada documentalmente, a consumidora foi vítima de técnica de "Spoofing", na qual os estelionatários mascararam a origem da chamada para que o identificador do aparelho telefônico registrasse o número oficial da central do banco réu ("4004-3535"). Soma-se a isso a demonstração de que os fraudadores possuíam dados restritos da cliente, como os exatos aparelhos habilitados em sua conta. Tais elementos afastam a tese defensiva de desídia ou culpa exclusiva da consumidora (art. 14, § 3º, II, do CDC), evidenciando que a requerente foi induzida a erro por interface que mimetizava com precisão a estrutura oficial do réu.

A responsabilidade da requerida consolida-se, precipuamente, pela ineficácia de seus sistemas antifraude. A contratação sucessiva de dois empréstimos de valores consideráveis (R\$ 73.468,80 e R\$ 43.829,81) seguida do imediato escoamento total do saldo via transferências PIX, como atestam os Históricos de ID 52640114 e 52640115, desvia de forma aguda do padrão transacional e do perfil de consumo da correntista. Competia ao banco, munido das ferramentas de inteligência artificial e segurança sistêmica inerentes ao risco de seu negócio, o bloqueio preventivo de tais operações e até mesmo o rastreo dos valores. A aprovação desimpedida de movimentações atípicas em curtíssimo lapso temporal configura fortuito interno, de forma que o banco deve suportar o ônus de sua ineficiência operacional.

Ademais, vale ressaltar que, em nenhum momento o banco requerido demonstrou que estes valores de compras correspondem ao perfil de compras do autor-consumidor.

Nesse exato sentido, a jurisprudência pátria recente e qualificada corrobora a tese de que o golpe da falsa central de atendimento, aliado ao *spoofing* e à inobservância do perfil de consumo, configura falha de segurança e atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Destaca-se o elucidativo aresto do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo:

"DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SPOOFING. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA SEGURANÇA DOS DADOS DO CONSUMIDOR. TEORIA DO RISCO PROFISSIONAL. RESTITUIÇÃO DOS VALORES. DANOS MORAIS AFASTADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1.

Recurso Inominado interposto por instituição financeira contra sentença que declarou inexigível contrato de empréstimo obtido mediante fraude e determinou a restituição de valores transferidos indevidamente, além de condená-la ao pagamento de indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) estabelecer se o banco deve responder objetivamente

pelos danos causados à autora em razão de fraude bancária praticada por terceiros mediante spoofing e engenharia social; e (ii) verificar se a condenação ao pagamento de indenização por danos morais extrapolou os limites do pedido inicial, configurando julgamento extra petita. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos do artigo

14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ. 4. **O golpe da falsa central de atendimento (spoofing) configura fraude bancária decorrente de falha na segurança da instituição financeira, especialmente quando o fraudador detém**

informações sigilosas do consumidor, induzindo-o a erro. 5. A autorização de movimentação financeira incompatível com o perfil da consumidora, incluindo a utilização de limite de crédito jamais antes acionado, reforça a falha na prestação do serviço bancário.

6. A aplicação da teoria do risco profissional impõe à instituição financeira a responsabilidade pelo ressarcimento dos valores indevidamente movimentados, pois quem auferir lucro da atividade bancária deve suportar os riscos dela decorrentes. 7. A condenação ao pagamento de indenização por danos morais deve ser afastada, pois não foi objeto do pedido inicial, configurando julgamento extra petita, em afronta ao artigo 492 do Código de Processo Civil. IV.

DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso parcialmente provido para excluir a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor por fraudes bancárias praticadas por terceiros, quando demonstrada falha na segurança dos dados e na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ. 2. O golpe da falsa central de atendimento (spoofing), que induz o consumidor a erro mediante uso de informações sigilosas, caracteriza fortuito interno e atrai a responsabilidade objetiva do banco. 3. A condenação a título de danos morais deve respeitar os limites do pedido inicial, sob pena de violação ao artigo 492 do

Código de Processo Civil." (TJ-SP - Recurso Inominado Cível: 10071391620248260011 São Paulo, Relator.: Marcio Bonetti, Data de Julgamento: 06/02/2025, 6ª Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 06/02/2025)"

Em razão do exposto, demonstrada a falha na prestação do serviço e não havendo manifestação de vontade válida e livre da autora para a contratação dos empréstimos (contratos nº 8880 e 8990), padece o negócio jurídico de nulidade (art. 166, II, do CC). Corolário disso é a declaração de inexigibilidade dos débitos provenientes dos referidos mútuos e das despesas fraudulentas incluídas na fatura de cartão de crédito (ID 52640125). É devida, ainda, a

devolução integral à requerente dos valores efetivamente transferidos e sacados pelos fraudadores (PIXs e pagamentos) para a escorreita recomposição de seu patrimônio material, no importe de R\$151.456,13.

Dos Danos Morais

O evento transcendeu os limites do mero dissabor. A instituição bancária falhou no seu dever de guarda, acarretando desfalque substancial das economias da consumidora e o endividamento indevido. O tempo vital gasto pela requerente em idas à agência, telefonemas, registros de ocorrência (ID 52640120) e impasses administrativos atrai a aplicação da teoria do desvio produtivo, gerando inequívoca ofensa aos direitos da personalidade (*dano in re ipsa*).

Em atenção aos postulados da proporcionalidade e da razoabilidade, considerando o porte econômico da casa bancária, a reprovabilidade da conduta falha (falta de mitigação de danos mesmo com o contato da gerente) e o abalo psicológico imposto à parte lesada, arbitro a compensação por danos morais no patamar de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

III. DISPOSITIVO

Ante o exposto, **REJEITO** a preliminar de ilegitimidade passiva, declaro **PREJUDICADA** a impugnação à gratuidade de justiça e, no mérito, nos termos

do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos da inicial para:

a) **CONFIRMAR** a tutela de urgência deferida nos autos (ID 56280327), convertendo-a em definitiva.

b) **DECLARAR** a nulidade e a inexigibilidade dos contratos de empréstimo nº 8880 e 8990, bem como dos débitos lançados na fatura do cartão de crédito da autora atrelados à fraude, devendo o banco requerido promover a abstenção de quaisquer cobranças e a exclusão definitiva dos referidos débitos de seus sistemas.

c) **CONDENAR** o requerido à restituição integral, na forma simples, dos valores materiais indevidamente subtraídos (PIX, transferências e pagamentos de boletos), no importe total de R\$ 151.456,13 (cento e cinquenta e um mil, quatrocentos e cinquenta e seis reais e treze centavos). Este valor deverá ser acrescido de correção monetária pelo índice oficial da CGJ/ES desde a data do efetivo desfalque, e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação (relação contratual).

d) **CONDENAR** o requerido ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$20.000,00 (vinte mil reais). O montante deverá ser corrigido monetariamente pelo índice da CGJ/ES a partir deste arbitramento (Súmula 362

do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação (art. 405 do CC).

e) CONDENAR o requerido ao pagamento da multa cominatória (astreintes) outrora fixada na decisão de ID 56280327, em virtude do manifesto descumprimento da ordem liminar noticiado na petição de ID 87960745 e devidamente comprovado (IDs 87960747 a 87960752). O valor exato deverá ser apurado em sede de liquidação de sentença, observado o teto ali estabelecido de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais).

Em razão da sucumbência, condeno a parte requerida ao pagamento das custas processuais integrais e dos honorários advocatícios em favor dos patronos da requerente, os quais arbitro em 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação, com fulcro no art. 85, § 2º, do CPC.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Havendo interposição de recurso de apelação, intime-se a parte contrária para apresentar contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias (artigo 1.010, §1º, do Código de Processo Civil). Mesmo sem elas, certificado o necessário, remetam-se os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça do Espírito Santo (artigo 1.010, §3º, do Código de Processo Civil).

Caso contrário, com o trânsito em julgado, não havendo outras pendências, arquivem-se os autos com as cautelas de estilo.

Cumpra-se. Diligencie-se.

VITÓRIA-ES, 08/07/2026.

Carlos Magno Ferreira
Juiz de Direito
