

Número do processo: 0720953-32.2024.8.07.0001

Classe judicial: PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7)

AUTOR: VANINE VASCONCELOS MAGALHAES

REU: ITAU UNIBANCO S.A.

### SENTENÇA

Trata-se de ação de reparação por danos materiais e extrapatrimoniais, ajuizada por VANINE VASCONCELOS MAGALHÃES em desfavor de ITAÚ UNIBANCO S.A.

O autor alegou, inicialmente, que ajuizou ação baseada nos mesmos fatos em desfavor do Banco do Brasil, requerendo, assim, a distribuição por prevenção.

Narrou que, em 16 de janeiro de 2024, ao tentar realizar pagamento por meio de PIX, através de sua conta bancária mantida no Banco do Brasil, teve sua senha recusada pelo aplicativo da instituição financeira. Na sequência, recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionário do setor de segurança do Banco do Brasil, informando a existência de uma tentativa de fraude em sua conta corrente. Sob orientação do interlocutor, foi induzido a instalar o aplicativo “AnyDesk” em seu dispositivo móvel, com a justificativa de realizar uma varredura em seu aparelho. No dia seguinte, 17/01/2024, constatou que havia sido realizada uma transferência, sem seu conhecimento e autorização, no valor de R\$49.000,00, de sua conta mantida perante o banco réu para a conta de titularidade de André de Oliveira Silva. Informou que, diante da fraude, protocolou contestação administrativa junto ao banco réu e registrou Boletim de Ocorrência perante a autoridade policial. Afirmou que a instituição financeira jamais apresentou resposta à sua solicitação de devolução do valor indevidamente transferido de sua conta corrente. Teceu comentários quanto a falha na prestação do serviço do réu, ao permitir, sem qualquer óbice, a realização de transação atípica e muito acima da média de valores movimentados. Asseverou que a falha no serviço, aliada à



sua hipervulnerabilidade, pessoa idosa com 79 anos de idade, ensejaram a ocorrência de danos morais indenizáveis. Assim, postulou pela condenação do réu ao ressarcimento do importe de R\$49.000,00, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$20.000,00. A petição inicial veio instruída com documentos.

O feito foi inicialmente distribuído à 16ª Vara Cível de Brasília, que determinou a redistribuição a esta 5ª Vara Cível (ID 198291456), sendo recebida a competência por dependência (ID 198838355).

Citado, o réu apresentou contestação (ID 201827875). De início, arguiu preliminar de ilegitimidade passiva para a causa e apresentou denúncia da lide em desfavor de André de Oliveira, beneficiário da quantia questionada nos autos. No mérito, alegou a ausência de qualquer falha na prestação do serviço, sendo que a fraude foi causada por culpa exclusiva do autor e de terceiros, sem nexo causal com as atividades da instituição financeira. Narrou que possui robustos mecanismos de segurança e campanhas educativas destinadas a conscientizar os clientes sobre fraudes, jamais solicitando a instalação de aplicativos ou envio de dados por telefone. Destacou que o autor voluntariamente forneceu acesso remoto ao seu dispositivo por meio do aplicativo “AnyDesk” e realizou as transações utilizando senha pessoal e intransferível, o que configura culpa exclusiva do correntista. Argumentou que o evento se trata de fortuito externo, provocado por ato de terceiros e colaboração da vítima, o que exclui qualquer responsabilidade. Ao final, refutou a existência de qualquer dano indenizável na hipótese. Nesses termos, requereu o acolhimento das preliminares suscitadas. No mérito, postulou pela total improcedência dos pedidos iniciais. A defesa veio com documentos.

Réplica de ID 204726398.

Decisão que indeferiu o pedido de denúncia da lide formulado pelo réu (ID 205867470).

Intimadas a especificarem provas (ID 205867470), as partes postularam pela produção de prova oral (ID's 205946268 e 206825258).

Indeferido o pedido de produção de prova oral formulado pelas partes, pois desnecessária à solução da lide (ID 208658528).



Itaú Unibanco apresentou petição de reconsideração da decisão que negou a produção de prova oral (ID 209467061), sendo negado o pedido, nos termos do ID 213438692, que assim consignou: *“Nada a prover sobre o pedido de reconsideração, porquanto, apesar dos argumentos da parte ré a oitiva da autora não se mostra relevante para a solução da lide”*.

É o relatório. DECIDO.

O feito comporta julgamento antecipado da lide, nos moldes do art. 355, inciso I, do CPC.

De início, verifico que foi julgada a ação de nº 0712989-85.2024.8.07.0001, ajuizada pelo autor em desfavor do Banco do Brasil, pelos mesmos fatos objeto da presente demanda, uma vez que a fraude perpetrada contra a vítima ensejou transferências sem seu conhecimento e autorização de valores mantidos tanto perante o Banco do Brasil quanto o Banco Itaú.

Antes de adentrar ao mérito, enfrento a preliminar arguida pelo réu, quanto a ilegitimidade passiva para a causa.

O Itaú Unibanco alegou ser parte ilegítima para a presente demanda, uma vez que a pretensão autoral versa sobre a existência de danos praticados por terceiros, sem qualquer participação ou responsabilidade da instituição bancária.

Sem razão

Na presente demanda, verifica-se que os valores questionados são oriundos de ação fraudulenta praticada por terceiro na conta corrente de titularidade do autor, mantida perante a instituição bancária ré. Sendo que o autor atribui ao réu a responsabilidade pelos danos experimentados em razão da falha na segurança. Portanto evidente a legitimidade do réu para a ação.

Dessa forma, REJEITO a preliminar em tema.

Passo ao julgamento do mérito.



A relação jurídica posta nos autos é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que o autor é destinatário final dos serviços ofertados pelo réu, nos termos do art. 2º da Lei 8.078/90, enquanto que esse, por sua vez, se enquadra na definição de fornecedor, à luz do art. 3º do mesmo diploma legal.

Pretende o autor o ressarcimento do valor transferido de sua conta corrente mediante fraude, no total de R\$49.000,00, bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Na defesa, o requerido alegou a ausência de falha na prestação do serviço, uma vez que as transferências foram realizadas de dispositivo autorizado, com credenciais válidas, após o autor instalar aplicativo que permitiu o acesso remoto de terceiros ao seu dispositivo móvel.

A narrativa da inicial consta da Comunicação de Ocorrência Policial de ID 198153046, em que se apura a prática do crime de “furto mediante fraude, crimes praticados pela internet”, ao passo que a transação impugnada pelo autor consta do extrato da sua conta corrente (ID 198151243).

Inicialmente, deve-se ressaltar que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos que causarem aos clientes em virtude da má prestação do serviço, independentemente de culpa, com fundamento na teoria do risco da atividade.

Nesse sentido, dispõe o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor:

*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.*

Outrossim, a inteligência da súmula nº 479 do e. Superior Tribunal de Justiça dispõe 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*".



Para que surja o dever de a instituição bancária indenizar seus clientes pela falha na prestação do serviço devem ser comprovados conduta lesiva, resultado danoso e nexo causal entre ambos.

Ao compulsar os autos, depreende-se que na data de 16/01/2024, foi realizada transferência da conta bancária do autor, no valor de R\$49.000,00, para Andre de Oliveira Silva, sendo que tal transação é muito superior àquelas normalmente realizadas pelo autor nos meses e anos anteriores (ID 198153056), razão pela qual houve abertura de contestação e pedido de devolução dos valores por motivo de fraude.

Conforme se observa da narrativa dos autos, os fatos assemelham-se ao famigerado “golpe do celular invadido” ou “golpe da mão fantasma”, caracterizado por complexas táticas de engenharia social que enganam até mesmo os mais atentos.

Nesse tipo de fraude, os estelionatários se passam por prepostos do banco e induzem a vítima a instalar aplicativo no celular que lhes permite fazer todos os tipos de transações possíveis pelo aplicativo do da instituição financeira.

De fato, o autor foi induzido a erro por meio de ardil e artifícios fraudulentos que visavam simular uma situação de segurança.

Em que pese as transações tenham sido realizadas devido a instalação do aplicativo de acesso remoto “AnyDesk” pelo autor, tal não afasta a falha na segurança do banco réu, ao qual compete monitorar as operações efetuadas pelo titular da conta bancária, no caso de suspeita de fraude, efetuar o bloqueio. Isso porque, as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Lado outro, na hipótese, o autor com seu comportamento ingênuo e descuidado contribuiu para o sucesso da empreitada criminosa, não podendo se eximir de sua responsabilidade.

A atitude do autor contribuiu diretamente para a ocorrência de fraude por terceiros, visto que diversamente das orientações do Banco, instalou aplicativo em seu celular voluntariamente, possibilitando o acesso remoto ao seu aparelho e a realização das transações bancárias.



Nesse contexto, resta constatada a falha na prestação dos serviços pelo réu, que permitiu sem qualquer óbice a realização de transferência bancária de elevado valor e divergente do padrão de valores movimentados habitualmente pelo autor nas transações realizadas nos meses e anos anteriores, o que denota falha no seu sistema de segurança. Mas, também resta demonstrada negligência por parte do correntista, que com sua conduta contribuiu para a ocorrência da fraude.

Trata-se, portanto, de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil. Por tais razões, as transações impugnadas nos autos, deverão ser repartidas entre as partes.

Nesse sentido é o entendimento deste e. TJDFT:

*APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. FRAUDE. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AUSÊNCIA DE SEGURANÇA. CULPA CONCORRENTE. TRANSAÇÕES REALIZADAS COM DADOS PESSOAIS E CARTÕES REPASSADOS PELO CORRENTISTA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. CAUSALIDADE. INAPLICABILIDADE. MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA. PERCENTUAL. ALTERAÇÃO DE OFÍCIO. SENTENÇA MANTIDA.*

*1. Nos termos do enunciado sumulado de número 479 do Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Para a responsabilização do banco pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, devem estar comprovados, no caso concreto, os três elementos da responsabilidade objetiva: a falha na prestação do serviço, o dano e o nexo de causalidade 2. Quanto à falha na prestação de serviço, a instituição financeira tem obrigação de garantir a segurança necessária para que as operações bancárias sejam efetuadas sem qualquer risco ao consumidor. 2.1 Cabe à instituição bancária monitorar as operações efetuadas pelo titular do cartão e da conta corrente e, no caso de suspeita de fraude, efetuar o bloqueio. 3. De acordo com o Superior Tribunal de Justiça 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 dificultem 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 (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022.) 4. Constata-se a falha na segurança do serviço prestado pelo Banco, considerando a operações bancárias distintas do perfil financeiro do consumidor. Entretanto, a parte autora também falhou na guarda do seu cartão de crédito e senha, de modo que sua atitude contribuiu diretamente para o golpe. Trata-se, portanto, de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil. 5. Recurso conhecido e não provido. Honorários de sucumbência alterados de ofício.*

*(Acórdão 1929646, 0749898-63.2023.8.07.0001, Relator(a): JOSÉ EUSTÁQUIO DE CASTRO TEIXEIRA, 8ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 01/10/2024, publicado no DJe: 09/10/2024.)*

**APELAÇÃO. CIVIL. PROCESSO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. “GOLPE DO MOTOBOY”. AUSÊNCIA DE CAUTELA DO CORRENTISTA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE CARACTERIZADA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.**

*1. A controvérsia recursal gira em torno da verificação de responsabilidade civil da instituição financeira apelante pela fraude que vitimou a autora, idosa, no indigitado “golpe do motoboy”. 2. A manifestação de vontade da autora foi viciada, pois foi induzida a erro por meio de ardil e artifícios fraudulentos que visavam simular uma situação de segurança e autoridade bancária, todavia, é certo afirmar que a autora entregou seu cartão de crédito e sua senha a terceiro, não podendo se eximir se sua responsabilidade. 2.1. A instituição requerida permitiu que fossem realizadas transações em valores excessivamente destoantes do perfil de consumo da idosa, em curto espaço de tempo e em estabelecimentos localizados em estado da federação diverso do domicílio da autora, restando patente a falha na prestação do serviço de segurança. 3. Na hipótese, restou caracterizada a culpa concorrente, na medida em que ambas as partes contribuíram para o evento danoso. 4. Recurso conhecido e parcialmente provido.*



(Acórdão 1932550, 0702783-52.2024.8.07.0020, Relator(a): MAURICIO SILVA MIRANDA, 7ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 09/10/2024, publicado no DJe: 20/10/2024.)

Por oportuno, mencione-se entendimento sumulado no âmbito da Turma de Uniformização dos Juizados Especiais do Distrito Federal, em verbete assim vertido:

*Súmula nº 28 - As instituições financeiras respondem pelos danos decorrentes de fato do serviço nas fraudes bancárias conhecidas como “golpe do motoboy”, em que o consumidor, supondo seguir instruções de preposto do banco, e utilizando-se dos instrumentos de comunicação por ele fornecidos, entrega o cartão de crédito/débito a terceiro fraudador que o utiliza em saques e compras. Em caso de culpa concorrente, a indenização deve ser proporcional.*

Nesse cenário, deve ser reconhecida a falha na prestação do serviço da Instituição financeira requerida. Contudo, não é possível afastar a contribuição do requerente para que a fraude lograsse êxito.

Assim, uma vez caracterizada a culpa concorrente, na medida em que ambas as partes contribuíram para o evento danoso, impõe-se que o valor do prejuízo sofrido deve ser dividido entre ambas as partes.

Quanto à divisão do prejuízo, tendo em vista as peculiaridades do caso impõem que a instituição financeira restitua a maior parte, porquanto o autor, idoso de 79 anos, possui maior vulnerabilidade a fraudes, exigindo do banco rigor reforçado na segurança.

Nesse sentido, verifico ser razoável o banco promova o ressarcimento de 60% (sessenta por cento) do prejuízo sofrido pelo autor.

Restando demonstrado nos autos que foi realizada uma transferência fraudulenta da conta corrente do autor, no valor de R\$49.000,00, deve o réu promover a devolução de 60% (sessenta por cento) desse valor atualizado.

Por fim, quanto aos danos morais, estes caracterizam-se por ofensa aos atributos da personalidade, tais como a honra, a imagem, o nome, assim como ao estado anímico da pessoa, de modo a causar-lhe perturbação ou alteração grave no equilíbrio emocional.



Para fazer jus à reparação por dano moral não basta a simples comprovação dos fatos que contrariam a parte autora. É preciso que deles decorra ofensa aos direitos fundamentais, consubstanciados nos direitos da personalidade. O que se permite indenizar não é o mero dissabor experimentado nas contingências da vida, mas sim as condutas que aviltam a honra alheia, causando dano efetivo.

Deve se ressaltar que apenas em situações excepcionais a doutrina e a jurisprudência pátrias admitem a presunção da ocorrência do dano moral, dispensando sua comprovação em juízo, pois resultaria da própria situação vexatória naturalmente provocada pela conduta ilícita praticada pelo ofensor – hipótese de dano moral *in re ipsa*.

A questão em exame não se enquadra nas exceções em que o dano moral é presumido, de forma que se faz necessária a demonstração dos prejuízos de ordem moral suportados pelo autor em razão da conduta do réu.

No caso, o demandante não logrou comprovar a ocorrência de situação que ultrapassou a esfera do mero aborrecimento da vida em sociedade, capaz de configurar o dano moral. Inexiste demonstração nos autos de que os débitos lançados em desfavor do autor tenham comprometido a subsistência dele e da família, ou que tenham causado a negativação indevida do nome do consumidor.

Ademais, embora se reconheça que houve falha na prestação do serviço pelo réu, haja vista que ele poderia ter identificado a fraude, não se pode desconsiderar que o golpe sofrido pelo autor foi perpetrado por terceiros, que também se utilizaram da negligência e ingenuidade do correntista, de modo que eventual aflição psicológica causada ao consumidor não pode ser imputada exclusivamente ao requerido.

Dessa forma, não verifico a ocorrência de dano moral indenizável na hipótese.

Diante do exposto, decidindo o processo com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais, para condenar o réu a ressarcir ao autor o percentual de 60% (sessenta por cento) do valor indevidamente transferido de sua conta, no importe total de R\$49.000,00 (quarenta e nove mil reais), valor este que deverá ser acrescido de correção monetária pelo INPC a partir da data da



transferência indevida, qual seja, 16/01/2024 (ID 198151243), e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação, 04/06/2024 (ID 198837775). A partir de 30/08/2024 será aplicada a correção monetária calculada pelo IPCA e juros de mora a serem calculados pela 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 CC, de acordo com metodologia de cálculo definido pelo Conselho Monetário Nacional (Resolução CNM nº 5.171/2024).

Em decorrência da sucumbência recíproca e não equivalente, condeno o autor ao pagamento de 55% (cinquenta e cinco por cento) das despesas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, parágrafo 2º, e art. 86, ambos do Código de Processo Civil, cabendo ao réu 45% (quarenta e cinco por cento) das mesmas verbas.

Após o trânsito em julgado, sem requerimento de cumprimento da sentença, dê-se baixa e arquivem-se os autos.

Publique-se. Intimem-se.

(documento datado e assinado eletronicamente)

Wagner Pessoa Vieira

Juiz de Direito

