



Número: **5004666-30.2024.4.03.6100**

Classe: **PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL**

Órgão julgador: **9ª Vara Cível Federal de São Paulo**

Última distribuição : **29/02/2024**

Valor da causa: **R\$ 207.145,01**

Assuntos: **Contratos Bancários, Bancários, Saque Fraudulento, Saque Fraudulento**

Nível de Sigilo: **0 (Público)**

Justiça gratuita? **NÃO**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes	Advogados
ALCIDES JERONIMO DO AMARAL (AUTOR)	
	LUCAS PEDROSO KLAIN (ADVOGADO)
CAIXA ECONOMICA FEDERAL - CEF (REU)	
	DANILO ARAGAO SANTOS (ADVOGADO)

Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
460544090	18/11/2025 13:56	Sentença	Sentença



PODER JUDICIÁRIO
9ª Vara Cível Federal de São Paulo

Avenida Paulista, 1682, Bela Vista, São Paulo - SP - CEP: 01310-200
<https://www.trf3.jus.br/balcao-virtual>

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL(7)Nº 5004666-30.2024.4.03.6100
AUTOR: ALCIDES JERONIMO DO AMARAL
ADVOGADO do(a) AUTOR: LUCAS PEDROSO KLAIN - SP365495 ADVOGADO do(a) AUTOR: CAROLINE STEFANIO DOS SANTOS KLAIN - SP365398
REU: CAIXA ECONOMICA FEDERAL - CEF
ADVOGADO do(a) REU: DANILO ARAGAO SANTOS - SP392882

SENTENÇA

Trata-se de **PROCEDIMENTO COMUM** proposta por **ALCIDES JERONIMO DO AMARAL** contra **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL CEF**, com o objetivo de obter indenização por prejuízos materiais e morais decorrentes de fraude bancária (engenharia social) noticiada nos autos.

Alega que em 17 de janeiro de 2024, recebeu uma ligação telefônica através do identificador de chamadas de seu aparelho celular, que indicava ser o telefone de sua agência (11 2117-6900).

Afirma que o interlocutor se identificou como "Júnior", seu gerente pessoal há mais de cinco anos, e teria dito ao autor que seria necessário realizar alguns procedimentos de segurança através do aplicativo bancário no celular do correntista, visto que várias fraudes já haviam ocorrido com os clientes de Carla, outra gerente da mesma agência à época dos fatos.

Sustenta que o criminoso solicitou que o autor baixasse o aplicativo "AnyDesk" em seu aparelho e aceitasse o acesso remoto, o que foi feito.

Relata que o contato telefônico durou cerca de duas horas e que, no dia seguinte, ao se dirigir à agência, tomou ciência de que havia sido lesado na quantia de R\$ 194.621,00 pela subtração de valores através de diversas TEDs e transferências via PIX.

Menciona que posteriormente houve a devolução de R\$ 26.400,19 ("DEVREC PIX")



oriundos de Luana Silva dos Santos, CNPJ 53.511.043/0001-06.

Argumenta que a responsabilidade do banco réu é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor e o entendimento consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Indica que houve falha na segurança seja em relação à guarda dos dados do autor e de informações da própria agência, seja pela ausência de mecanismos que impediriam ou, então, limitariam a conduta criminosa e o dano ao consumidor, ressaltando que, em condições normais, o próprio autor não conseguia realizar transações superiores a R\$ 15.000,00 remotamente, mas os fraudadores o fizeram livremente.

Por fim, requer que a ré seja condenada ao pagamento de R\$ 168.220,81 a título de danos materiais e R\$ 38.924,20 de danos morais, além dos consectários legais.

Atribuiu-se à causa o valor de R\$ 207.145,01.

Custas recolhidas.

A ré, CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, apresentou contestação, arguindo preliminar de impugnação à justiça gratuita (embora o benefício não tenha sido pleiteado). No mérito, alegou que o evento se tratou de "golpe externo" e de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, visto que o autor confessou ter baixado o aplicativo de acesso remoto e fornecido sua senha, não havendo falha do sistema de segurança do banco. A CEF sustentou que as transações foram realizadas em dispositivo cadastrado e dentro dos limites de segurança.

O autor apresentou réplica, reiterando a falha de segurança do banco, especialmente pelo uso do número de telefone da agência (spoofing) e o conhecimento de informações internas pelos fraudadores.

Em fase de especificação de provas, o Juízo indeferiu a expedição de ofícios às empresas de telefonia por considerar o spoofing fato notório e determinou a intimação da CEF para apresentar documentos relativos à personalização e autorização dos limites de transação.

A CEF, após dilação de prazo, juntou manifestação e documentos (Id 392243088 e anexos), afirmando que as transações foram realizadas dentro dos limites do canal



"Mobile Forte" (R\$ 30.000,00 diário para PIX/TEV) e que o pagamento de boleto de R\$ 19.800,00 respeitou limite personalizado em 09/12/2023 no valor de R\$ 20.000,00. O Parecer Técnico interno da CEF concluiu pela ausência de indícios de fraude eletrônica, classificando o evento como "GOLPE EXTERNO".

O autor refutou a documentação da CEF, alegando ser impossível comprovar a não realização de alterações (prova negativa) e sustentando que os documentos trazidos não comprovam a adesão ao Mobile Forte e nem a autorização, destacando a atipicidade das movimentações que totalizaram mais de R\$ 200.000,00 em poucas horas, fugindo do perfil usual de transações.

Vieram os autos conclusos.

É o relatório.

Decido.

A preliminar de impugnação à assistência judiciária gratuita deve ser rejeitada, porquanto não há pedido de gratuidade na petição inicial, tendo o autor comprovado o recolhimento das custas processuais, conforme depreende-se dos documentos de Id. 316396076.

No mérito, a causa de pedir versa sobre a responsabilidade civil da instituição financeira por danos causados ao correntista em decorrência de fraude bancária.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor, conforme o enunciado da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Assim, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, devendo responder pelos danos causados por defeitos na prestação do serviço, independentemente da verificação de culpa, salvo se provar a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (Artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/90).



Verifica-se que fraudes ou roubos cometidos por terceiros em operações bancárias eletrônicas são riscos previsíveis e inerentes à atividade dos bancos, configurando fortuito interno. Assim, o simples fato de a fraude ter sido praticada por terceiros não afasta a responsabilidade da instituição financeira.

No caso, houve falha no dever de segurança do banco. O golpe só teve êxito porque os criminosos possuíam informações sigilosas, como nomes de gerentes e o número de telefone da agência (spoofing), o que deu credibilidade à abordagem. Isso indica vazamento ou falha na proteção dos dados do cliente.

Além disso, o sistema do banco não identificou nem bloqueou transações atípicas. Em 17 de janeiro de 2024, foram realizadas várias operações (TEV, PIX e pagamentos de boletos) que ultrapassaram R\$ 100.000,00 em poucas horas, chegando a mais de R\$ 190.000,00 em dois dias, valores muito superiores aos das movimentações habituais do autor, que giravam em torno de R\$ 5.000,00 a R\$ 6.000,00 (Id 392243095 - pág. 4).

Fica claro que as transações de R\$ 25.000,00, R\$ 29.800,00 e R\$ 19.800,00, realizadas em sequência, não condizem com o perfil de consumo do autor. Ainda que a CEF tenha apresentado extratos mostrando limite diário de R\$ 30.000,00 no aplicativo Mobile Forte, a concentração e o valor elevado das operações em curto período deveriam ter acionado alertas automáticos e bloqueado as movimentações, diante da evidente diferença em relação ao histórico do correntista.

A CEF limitou-se a afirmar que os valores estavam dentro dos limites operacionais do sistema Mobile Forte, mas não apresentou prova do histórico detalhado de movimentações do autor que demonstrasse a normalidade dessas transações elevadas. Tampouco comprovou a adesão expressa do cliente ao sistema com tais limites, deixando de refutar a alegação de que o limite remoto habitual era de R\$ 15.000,00.

A falha no sistema de segurança em detectar essa atipicidade, permitindo a perda de quase R\$ 200.000,00 em um único dia, não pode ser imputada exclusivamente ao consumidor. O reconhecimento da falha na prestação do serviço (dever de segurança) do banco afasta a tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

O fato de o autor ter sido induzido a permitir o acesso remoto, por meio de um golpe eletrônico, evidencia apenas sua vulnerabilidade como consumidor. Deve-se considerar, ainda, que o correntista possui 68 anos, sendo pessoa idosa e, portanto, hipervulnerável, o que impõe à instituição financeira um dever reforçado de cuidado e proteção.



Assim, verifica-se a falha na prestação do serviço pela instituição financeira ré, que, ao descumprir seu dever de segurança, contribuiu de forma decisiva para a concretização da fraude, impondo-se o dever de indenizar.

Quanto aos danos materiais, o prejuízo efetivo do autor corresponde ao valor subtraído de R\$ 194.621,00, deduzido o montante de R\$ 26.400,19 já recuperado, resultando em R\$ 168.220,81 (cento e sessenta e oito mil, duzentos e vinte reais e oitenta e um centavos), valor que deve ser restituído pela ré.

No tocante aos danos morais, o abalo emocional e psicológico é evidente e ultrapassa o mero dissabor. A perda de parcela significativa das economias de uma pessoa idosa, fruto de anos de trabalho, somada à recusa do banco em ressarcir o valor de forma administrativa, causou sofrimento relevante.

Em situações semelhantes, em que há falha no sistema antifraude e realização de transações incompatíveis com o perfil do cliente, a jurisprudência reconhece a responsabilidade do banco, afastando a culpa exclusiva do consumidor.

Considerando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a natureza da atividade, a capacidade econômica das partes, a hipervulnerabilidade do autor e o vulto do dano material, fixa-se a indenização por dano moral em R\$ 20.000,00, valor que se mostra adequado para compensar o sofrimento causado, sem gerar enriquecimento indevido.

Ante o exposto, e com fundamento no Artigo 487, I, do Código de Processo Civil, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido, para:

(a) Condenar a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL a restituir ao autor ALCIDES JERONIMO DO AMARAL a quantia de R\$ 168.220,81 (cento e sessenta e oito mil, duzentos e vinte reais e oitenta e um centavos), corrigida monetariamente e acrescida de juros de mora.

(b) Condenar a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL a pagar ao autor ALCIDES JERONIMO DO AMARAL a quantia de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) a título de indenização por danos morais, corrigida monetariamente e acrescida de juros de mora.

Fixo os honorários advocatícios em 10% do valor da condenação (danos materiais + danos morais), nos termos do Artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, devendo a ré arcar com 70% e o autor com 30% deste montante, face à sucumbência recíproca.



Após o trânsito em julgado, certifique-se e, em seguida, intemem-se as partes para requererem o que for de direito.

Nada sendo requerido, arquivem-se os autos.

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

São Paulo, data da assinatura eletrônica.

CRISTIANE FARIAS RODRIGUES DOS SANTOS
Juíza Federal

