

Órgão	2ª Turma Cível
Processo N.	APELAÇÃO CÍVEL 0701073-78.2025.8.07.0014
APELANTE(S)	MONALISA PEREIRA SANTOS ESCOVEDO
APELADO(S)	BANCO DO BRASIL S/A e NU PAGAMENTOS S.A.
Relator	Desembargador FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA
Acórdão Nº	2079501

EMENTA

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. TRANSFERÊNCIAS REALIZADAS PELA PRÓPRIA CONSUMIDORA. UTILIZAÇÃO REGULAR DE SENHA E DISPOSITIVO PESSOAL. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. DANO EXTRAPATRIMONIAL. NÃO CONFIGURADO. APELAÇÃO DESPROVIDA.

I. CASO EM EXAME

1. *O recurso.* A apelação interposta pela parte autora visa à reforma da sentença de improcedência dos pedidos de declaração de nulidade das movimentações financeiras “atípicas” e reparação do dano extrapatrimonial.
2. *Fatos relevantes.* (i) em 07.1º.2025, a parte autora alegou que pessoa que se passou por representante de sua advogada, em contexto de fragilidade emocional ligada à saúde do filho, a induziu à realização de sete transferências eletrônicas para conta vinculada à instituição financeira Pay4Fun, com prejuízo aproximado de R\$ 36.291,68; (ii) as operações contestadas teriam ocorrido mediante utilização das credenciais pessoais da titular, sem indícios de invasão de conta ou falha dos sistemas de segurança; (iii) as instituições financeiras atribuem o evento danoso à culpa exclusiva da consumidora e de terceiro estelionatário e afirmam inexistir defeito na prestação do serviço.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. A questão em discussão consiste em saber se, em situação processual na qual terceiro aplica fraude de engenharia social conhecida como “golpe do falso advogado” e a própria correntista realiza as transferências contestadas com uso regular de senha e dispositivo pessoal, existe responsabilidade civil das instituições financeiras pelas operações bancárias “atípicas”, com consequente declaração de inexistência das dívidas e eventual reparação por danos extrapatrimoniais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. O princípio da dialeticidade recursal impõe que a apelação contenha exposição das razões de fato e de direito pelas quais a parte recorrente impugna a sentença (CPC, art. 1.010, incisos II a IV). No caso concreto, a parte autora desenvolve argumentação específica sobre a ocorrência de fraude, a suposta falha dos sistemas de segurança, a atipicidade das movimentações e o dever de reparação, em confronto direto com os fundamentos da decisão impugnada. Preliminar rejeitada.

5. O dever de segurança das instituições financeiras inclui a obrigação de impedir operações financeiras fraudulentas e incompatíveis com o padrão de consumo habitual do(a) correntista.
6. No caso concreto, a fraude descrita decorre de sofisticada engenharia social denominada “golpe do falso advogado”, na qual o estelionatário utiliza dados de processo judicial e se apresenta à vítima como profissional da advocacia ou preposto de escritório, para “criar clima de urgência” e induzir a realização de transferências sob o argumento de liberação de valores, custas processuais ou quitação de honorários. O ardid se desenvolve em ambiente externo aos sistemas bancários, com manipulação psicológica da vítima para que ela própria efetue as operações na conta, sem interferência técnica direta da instituição financeira.
7. A conduta da consumidora, que realizou pessoalmente as operações bancárias por meio das suas contas, aliada à atuação ilícita do estelionatário, assume papel predominante na produção do prejuízo. A fraude se desenvolveu integralmente fora da esfera de controle tecnológico das instituições financeiras, inexistindo ingerência direta ou indireta dos bancos sobre as ordens de pagamento emitidas. Esse quadro configura situação processual de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, o que rompe o nexo de causalidade necessário à responsabilização civil objetiva dos fornecedores de serviços bancários (CDC, art. 14, § 3º, inc. II).
8. A contribuição do cliente para a efetividade da fraude não autoriza a reparação a título de danos extrapatrimoniais (Precedentes).

IV. DISPOSITIVO

9. Apelação conhecida (rejeitada a preliminar). No mérito, desprovida.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 1.010, incisos II a IV; 487, inciso I; 932, inciso III; 85, §§ 2º, 8º e 11; 98, § 3º; CC, arts. 12, 186 e 927; CDC, arts. 6º e 14, § 3º, II.

Jurisprudência relevante citada: TJDF, acórdão 1958855, Rel. Des. Alvaro Ciarlini, Segunda Turma Cível, j. 05.02.2025; TJDF, acórdão 1838688, Rel. Des. Romulo De Araujo Mendes, Primeira Turma Cível, j. 12/04/2024; TJDF, 0716810-05.2021.8.07.0001, Rel. Des. Leila Arlanch, Sétima Turma Cível, j. 04/03/2022.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 2ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA - Relator, HECTOR VALVERDE SANTANNA - 1º Vogal e ALVARO CIARLINI - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Desembargador HECTOR VALVERDE SANTANNA, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. DESPROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 19 de Dezembro de 2025

Desembargador FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA
Relator

RELATÓRIO

Valho-me, por economia e celeridade processuais, do relatório produzido na sentença, ora revista, por descrever com boa-fé processual e precisão os relevantes fatos jurídicos do caso concreto. *Ipsis litteris*:

Trata-se de Ação Declaratória c/c Indenizatória com pedido liminar ajuizada por Monalisa Pereira Santos Escovedo em face de Banco do Brasil S.A. e Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento, com valor da causa em R\$ 41.291,68.

Narrou a autora ter sido vítima de um sofisticado golpe bancário em 07/01/2025, no qual um indivíduo se passando por representante de sua advogada, aproveitando-se de sua fragilidade emocional devido à condição de saúde de seu filho, a induziu a realizar sete transações fraudulentas por meio telefônico para uma conta da instituição financeira Pay4Fun, totalizando um prejuízo de R\$ 36.291,68 perante as requeridas.

Postulou em sede liminar a suspensão da dívida, no mérito, a declaração de inexistência de dívida, condenação em danos morais, postulou, ainda, os benefícios da gratuidade de justiça.

Com a inicial, vieram os documentos acostados aos autos.

A liminar foi indeferida.

Deferido os benefícios da gratuidade de justiça à requerente.

Citadas, as requeridas Nu Pagamentos S.A. e Banco do Brasil S.A. apresentaram suas contestações. Em suas defesas, ambas as instituições alegaram a ausência de responsabilidade e a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

A autora, por sua vez, apresentou réplica às contestações.

As partes, intimadas a especificarem as provas que pretendiam produzir, informaram que não possuíam interesse na produção de outras provas, reiterando os termos de suas manifestações anteriores.

Interposta a presente apelação pela parte autora contra a sentença de improcedência dos pedidos, cuja parte dispositiva foi prolatada nos seguintes termos:

Ante o exposto, e, ao tempo em que resolvo o mérito da lide, na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na inicial.

Considerando o princípio da sucumbência, e em observância ao disposto no artigo 85, §2º e §8º do Código de Processo Civil, condeno a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios em favor dos patronos das rés. A exigibilidade de tais verbas, contudo, resta suspensa, em virtude da gratuidade de justiça que lhe foi concedida, conforme o art. 98, §3º, do CPC.

Argumenta a parte apelante (autora) que: (a) o e. Juízo de origem contrariou o acervo probatório e a jurisprudência, porque as transações contestadas destoam do perfil de consumo da titular; (b) existiu falha dos sistemas de segurança e de monitoramento de operações atípicas, o que atrai a responsabilidade objetiva das instituições financeiras; (c) a jurisprudência do TJDFT reconhece a responsabilidade bancária quando o sistema antifraude não bloqueia movimentações notoriamente incompatíveis com o histórico do consumidor; (d) o STJ consolidou o dever de os bancos adotarem mecanismos aptos a obstar operações totalmente atípicas, de modo que devem responder pelos riscos inerentes à atividade; (e) o caso demanda *distinguishing* em relação ao tema do “golpe do motoboy”, por tratar situação processual distinta, sem entrega de cartão físico com uso de senha pessoal; (f) a fraude decorreu de engenharia social sofisticada, inclusive com uso de dados do processo e interlocução por falsa advogada, o que reforça a falha do controle antifraude; (g) as dívidas impugnadas não existem e as cobranças devem cessar; (h) o dano extrapatrimonial é devido ante a gravidade peculiar do caso, marcado pela condição de saúde do filho menor (paralisia cerebral) e pelo vulto do prejuízo.

Pede a reforma da sentença para que se declare a inexistência das dívidas oriundas do golpe, com a imediata cessação de cobranças; se condenem os apelados ao pagamento de reparação extrapatrimonial; e se

majorarem os honorários advocatícios.

Preparo dispensado, em razão da gratuidade de justiça.

Lado outro, a primeira apelada (parte ré – Banco do Brasil S.A.) sustenta que a sentença há de ser mantida, porque: (a) o e. Juízo de origem decidiu com base no art. 355, I, do CPC, diante de prova documental suficiente; (b) as operações foram autorizadas com uso de credenciais da própria titular, de modo que inexistiu defeito do serviço; (c) configura-se culpa exclusiva da vítima ou fortuito externo, que rompe o nexo causal; (d) o Banco do Brasil S.A. adotou medidas de segurança, campanhas de conscientização e procedimentos internos adequados; (e) não existe dano extrapatrimonial, pois os fatos se enquadram como mero dissabor; (f) inexistiu ato ilícito e nexo de causalidade nos termos dos arts. 186 do CC e 14, § 3º, II, do CDC; (g) eventual condenação, por argumento, deve observar moderação na quantificação.

Lado outro, a segunda apelada (parte ré – Nu Pagamentos S.A.) sustenta que a sentença há de ser mantida, porque: (a) o e. Juízo de origem apreciou corretamente o acervo probatório e concluiu pela inexistência de falha na prestação do serviço e pela culpa exclusiva da autora no evento danoso; (b) as transferências questionadas ocorreram mediante utilização das credenciais pessoais da titular, com confirmação por senha numérica, o que demonstra a regularidade das operações; (c) inexistem indícios de invasão de conta, malware, vazamento de dados ou defeito técnico nos sistemas da instituição; (d) a recorrente contribuiu diretamente para o resultado lesivo ao fornecer seus dados a terceiros estelionatários, circunstância que rompe o nexo causal nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor; (e) a situação processual configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira; (f) a Súmula 479 do STJ não se aplica, pois não existe falha de segurança, mas sim conduta imprudente da consumidora; (g) a pretensão indenizatória carece de comprovação mínima de dano extrapatrimonial, inexistindo prova de abalo psicológico relevante ou de violação a direito da personalidade; (h) a autora não demonstrou a verossimilhança de suas alegações, motivo pelo qual não se admite a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC; (i) o recurso não enfrenta os fundamentos da sentença, motivo pelo qual carece de dialeticidade, já que repete argumentos da inicial sem indicar erro de fato ou de direito; (j) ainda que se admitisse eventual indenização, esta deveria observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, com termo inicial dos juros a partir do arbitramento, nos termos da Súmula 362 do STJ.

É o relatório.

VOTOS

O Senhor Desembargador FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA - Relator

I. Análise sobre o conhecimento do recurso.

A segunda apelada (Nu Pagamentos S.A.) articula, em contrarrazões, a questão preliminar de violação ao princípio da dialeticidade recursal, o que implicaria o não conhecimento do recurso.

Em observância ao princípio da dialeticidade, todo recurso deve ser devidamente fundamentado, mediante exposição dos motivos pelos quais o recorrente impugna a decisão, a fim de justificar seu pedido de

anulação, reforma, esclarecimento ou integração.

Trata-se, na verdade, da causa de pedir recursal.

No caso concreto, as alegações deduzidas no recurso da parte apelante relacionam-se diretamente aos termos da sentença impugnada.

Os argumentos constantes da apelação cumprem o requisito de expor as razões de fato e de direito que fundamentam seu inconformismo com a decisão impugnada (não lhe confere o direito ao ressarcimento), de modo a observar o aludido princípio.

Confira-se o aresto sobre o tema:

APELAÇÕES CÍVEIS. CIVIL. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. VIOLAÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. PLANO DE SAÚDE. ENTIDADE DE AUTOGESTÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER. PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS. URGÊNCIA. PRAZO DE CARÊNCIA. ROL MÍNIMO. ANS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. MONTANTE. CRITÉRIO BIFÁSICO. RECURSO INTERPOSTO PELA AUTORA PROVIDO. RECURSO MANEJADO PELA RÉ DESPROVIDO.

(...) 2. À vista da diretriz estabelecida pelo princípio da dialeticidade, pela regra prevista no art. 1010, incisos II a IV, do CPC, a apelação deverá conter os fundamentos de fato e de direito pelos quais a parte entende que a sentença impugnada deve ser reformada. 2.1. É atribuição do apelante a demonstração dos motivos que sustentam o alegado desacerto da sentença recorrida, pois, ao contrário, não pode haver o conhecimento do recurso. 2.2. Em suas razões recursais a apelante rebateu diretamente o entendimento exarado na decisão interlocutória recorrida, tendo justificado suficientemente os motivos pelos quais entende que o ato decisório deve ser reformado. 2.3. Verifica-se, assim, que a apelante procedeu à devida impugnação aos fundamentos adotados pelo Juízo singular, não tendo ocorrido a alegada violação ao princípio da dialeticidade. (...)

7. Preliminar rejeitada. Recurso interposto pela autora conhecido e provido. Recurso manejado pela ré conhecido e desprovido.

(TJDFT, acórdão 1958855, Rel. Des. Alvaro Ciarlini, Segunda Turma Cível, j. 05.02.2025) [g.n.]

Rejeitada a preliminar.

Conheço da apelação porque preenche os requisitos de admissibilidade, impugna especificamente os fundamentos da decisão recorrida e não se encontra prejudicada (CPC, art. 932, III, *a contrario sensu*).

II. Análise sobre a matéria devolvida ao Tribunal. Fundamentação.

A matéria devolvida a este Tribunal está centrada na seguinte questão de mérito: se existe responsabilidade civil dos bancos/apelados por operações bancárias realizadas após golpe de engenharia social (“golpe do falso advogado”), com consequente declaração de inexistência das dívidas, e eventual reparação por danos imateriais.

A sentença fundamenta que os pedidos são improcedentes, porque as transações ocorreram mediante uso de credenciais pela titular, não existindo prova de invasão de conta ou defeito do serviço.

A parte autora/apelante argumenta que teria sido vítima de golpe, com movimentações absolutamente atípicas ao seu perfil, o que atrairia a responsabilidade objetiva das instituições financeiras; postula a declaração de inexistência das dívidas e a condenação por danos extrapatrimoniais com *distinguishing*, em razão do quadro de saúde do filho (infante).

Lado outro, a parte ré/primeira apelada sustenta que teria ocorrido culpa exclusiva da vítima ou fortuito externo, com adoção de mecanismos de segurança, o que romperia o nexo causal e afastaria a responsabilidade civil; afirma, ainda, inexistir dano moral a ser objeto de reparação.

E a parte ré/segunda apelada defende que (i) teria ocorrido culpa exclusiva da consumidora e/ou de terceiros (transações teriam sido autorizadas pelo próprio dispositivo da autora com uso de credenciais pessoais); (ii) inexistiria defeito do serviço ou nexo causal; (iii) seria inadequada a inversão do ônus da prova; (iv) não estaria configurado fato gerador de danos extrapatrimoniais.

Pois bem.

A questão de direito material deve ser dirimida à luz das normas protetivas da Lei n.º 8.078/90, em que a parte autora, na qualidade de consumidora dos serviços bancários, tem em seu favor os direitos básicos tutelados no artigo 6º, entre eles a inversão do ônus probatório e a plenitude da reparação dos danos, em par com a responsabilidade civil objetiva da empresa (art. 14 – teoria do risco do negócio).

No caso concreto, a parte autora foi vítima do artifício denominado “golpe do falso advogado”, de forma que se torna necessário o esclarecimento sobre o “modus operandi” da fraude perpetrada.

O golpe do “falso advogado” consiste em uma sofisticada fraude perpetrada por criminosos que se passam por profissionais da advocacia ou por prepostos de escritórios, explorando a vulnerabilidade e a ansiedade das vítimas com relação aos seus processos judiciais pendentes.

O indigitado golpe inicia-se tipicamente com a obtenção de dados processuais sigilosos ou sensíveis, por vazamento, quebra de sigilo ou pesquisa em sistemas abertos, o que confere à comunicação inicial uma falsa credibilidade e urgência. Munidos dessas informações, os golpistas contatam a vítima [geralmente por telefone, *WhatsApp* ou *e-mail*] a quem alegam a necessidade de um pagamento imediato para “liberação de valores” já depositados em juízo [recolhimento de custas processuais urgentes], ou quitação de supostos “honorários finais” para evitar o bloqueio de bens ou o atraso na expedição do alvará.

A pressão psicológica é exercida mediante a criação de uma emergência e a promessa de um ganho financeiro iminente, instruindo a vítima a realizar transferências por meio de PIX, TED ou depósito em contas de terceiros “laranjas”, que supostamente seriam contas judiciais, ou de prepostos autorizados, culminando no desvio dos valores sem qualquer relação com o andamento processual.

Eis o ardil.

Nesse contexto, a conduta de terceiro foge totalmente ao controle da instituição financeira e é cometida absolutamente à sua revelia, pelo que, *a priori* e considerados apenas esses fatos, não existiria prática de ato ilícito ou falha na prestação de serviços bancários.

A fraude ocorre, não por falha na segurança da instituição financeira, mas pela utilização de engenharia social de forma astuta e sofisticada que envolve a vítima e a induz a realizar transferências e/ou depósitos bancários.

No caso concreto, as provas produzidas demonstram que a fraude teria se desenvolvido integralmente fora da esfera de controle das instituições financeiras. A parte autora teria sido contatada por telefone por pessoa que se passou por representante de sua advogada, vinculada a processo existente em seu nome, típica engenharia social que manipula a vítima para que ela mesma realize operações em sua conta. Não existe qualquer elemento que permita afirmar que o contato teria ocorrido por número pertencente à instituição bancária, inexistindo prova de utilização de canais oficiais.

A autora, induzida pelo estelionatário, realizou sete operações financeiras no mesmo dia e em curto intervalo de tempo, todas destinadas a contas supostamente de sua titularidade (ids 77999244, 77999245 e 77999246), circunstância que evidencia sua participação determinante para a consumação do “golpe”.

As movimentações abrangeram as seguintes operações: R\$ 4.999,99 x 2 e R\$ 5.145,86 x 2, por aproximação [Banco do Brasil S.A.] e de transferências de valores “picados”, também no mesmo dia e em curtíssimo intervalo R\$ 1.999,99 e R\$ 9.999,99 e R\$ 3.999,99 [Nu Pagamentos S.A.] - ids 77999245, 77999246 e 77999247.

A documentação demonstra que todas as transações foram efetivadas mediante utilização da senha pessoal da correntista, fato confirmado pelo Nubank em análise interna (id 77999478). Constatou-se, ainda, que não teria existido qualquer invasão, falha sistêmica, interceptação eletrônica ou quebra de segurança. O Banco do Brasil S.A., por sua vez, igualmente atestou a inexistência de defeito em seus sistemas (id 77999482).

A parte autora registrou boletim de ocorrência apenas no dia seguinte aos fatos (id 77999240) e comunicou as instituições financeiras quando todas as operações já se encontravam irreversivelmente concluídas. O Nubank esclareceu que o MED fora acionado, no entanto sem êxito na recuperação de valores (id 77999478), o que confirma que o prejuízo já teria se consumado.

Não existem elementos que permitam concluir pela existência de ingerência direta ou indireta dos bancos sobre as operações, tampouco indícios de falha no dever de segurança. Também não existe demonstração de que eventual vazamento de dados processuais tenha origem nas instituições financeiras, sendo inviável atribuir-lhes responsabilidade por informações obtidas por terceiros em ambiente externo ao sistema bancário.

A conduta voluntária da consumidora [realizou operações “picadas”, em valores expressivos, destinadas a contas supostamente de sua titularidade, sem prévia confirmação da autenticidade da solicitação] configura causa exclusiva do dano. Os documentos apresentados pelas partes réis reforçam a inexistência de responsabilidade bancária e evidenciam que a atuação da autora teve papel predominante na concretização do prejuízo.

Desse modo, o acervo probatório não revela falha na prestação do serviço, inexistindo fundamento jurídico que ampare a pretendida declaração de inexistência ou anulabilidade das operações financeiras.

Acerca do tema, transcrevo precedente desta e. Corte de Justiça:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO CIVIL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DANOS MORAIS. OPERAÇÕES BANCÁRIAS. PORTABILIDADE DO CRÉDITO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE DO CRÉDITO. GOLPE DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS INDEVIDOS. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE

CIVIL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E TERCEIRO. DEMONSTRADA. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. INEXISTENTE. DANO MORAL. INOCORRENTE. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. INDEVIDA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA. 1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nos casos envolvendo instituições financeiras, conforme Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. 2. O Código de Defesa do Consumidor estabelece que o fornecedor responde objetivamente pelos defeitos da prestação do serviço, exceto nos casos que não houver defeito ou houver culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 3. No caso dos autos, tratou-se de golpe da falsa portabilidade de crédito, em que terceiro se passa por representante da instituição financeira para tomar empréstimos em nome da vítima, sob a falsa promessa de cessão de sua dívida a outra instituição financeira com condições mais benéficas, obtendo vantagens ilícitas em prejuízo alheio. 4. **Tendo sido os fatos ocasionados exclusivamente por culpa da vítima e de terceiro, não há que se falar em responsabilidade do banco, nem em obrigação de indenizar.** 5. **Inexistente o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado, resta afastada também a indenização pelos danos alegadamente sofridos.** 6. Descabendo a declaração de inexistência de débito, inviável a repetição de débito em dobro. 7. Recurso conhecido e provido. Sentença reformada. (TJDFT, acórdão 1838688, Rel. Des. Romulo De Araujo Mendes, Primeira Turma Cível, j. 12/04/2024) [g.n.].

No capítulo, é impositiva a manutenção da sentença.

Com relação ao argumento recursal da ocorrência de danos extrapatrimoniais, estes exigem relevante afetação aos direitos gerais da personalidade (Código Civil, artigos 12 e 186).

Para a configuração do dano extrapatrimonial, o sofrimento de quem se diz ofendido deve ultrapassar a linha dos fatos corriqueiros, atingindo sobremaneira a sua reputação, honra ou integridade.

Não subsidiam a reparação extrapatrimonial o simples desagrado, a irritação ou o aborrecimento diante de situação cotidiana ou de mero inadimplemento contratual, nos quais não se constata abusividade suscetível de causar grave constrangimento à parte afetada.

Nessa perspectiva, o reconhecimento do dano extrapatrimonial pelo ordenamento jurídico deve pautar-se pela existência do ato ilícito, da ofensa à dignidade do indivíduo e do nexo de causalidade entre esses dois elementos.

Se não estiverem reunidos esses requisitos, não há que se cogitar nessa modalidade de dano.

No caso concreto, observa-se que as operações contestadas resultaram exclusivamente da atuação da própria correntista e terceiros fraudadores, sem qualquer indício de invasão de sistemas, interceptação eletrônica, quebra de segurança ou outra falha técnica imputável aos bancos.

O boletim de ocorrência descreve que a própria parte autora, induzida por terceiros, realizou as transferências para contas de sua titularidade, mas que ela desconhece. As transações foram efetuadas mediante uso regular de senha e dispositivo pessoal, inexistindo indicativo de que os réus tenham participado, facilitado ou contribuído para a execução do golpe.

Efetivamente, a responsabilidade civil objetiva exige demonstração de defeito na prestação do serviço, o que não se constata no presente processo.

A simples prática criminosa de terceiro, associada à utilização de canais oficiais pela própria usuária, não transfere às instituições financeiras a obrigação de indenizar quando inexistem elementos que indiquem falha sistêmica ou vulneração da segurança tecnológica (Lei n.º 8.078/90, art. 14, § 3º, inc. II).

Alinha-se o Código Civil ao condicionar a responsabilização à demonstração de nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado, requisito não atendido na espécie (art. 927).

Diante desse contexto, inexistente dano imaterial reparável. A situação vivenciada pela parte autora, embora indiscutivelmente lamentável, não guarda relação com qualquer ilícito atribuível às partes réas. Ausente o pressuposto essencial da responsabilidade civil, o pedido compensatório resulta juridicamente inconsistente.

Nesse sentido, colaciono precedente desta Corte de Justiça:

*APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. CULPA CONCORRENTE. DANO MATERIAL. EQUITATIVO. DANO MORAL. INDEVIDO. 1. Ação indenizatória de danos materiais e morais em que se discute a responsabilidade por fraude bancária e o cabimento de indenização. 2. As instituições financeiras devem adotar mecanismos de segurança necessários para garantir ao consumidor a higidez dos seus rendimentos, uma vez que respondem objetivamente pelos danos materiais e morais gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito de operações bancárias (Súmula n.º 479 do STJ). 3. Uma vez reconhecida a culpa concorrente, quando o agente e a vítima concomitantemente colaboraram para o resultado lesivo, deve o "quantum" indenizatório ser reduzido proporcionalmente ao comportamento de cada agente. 4. **A contribuição do cliente para a efetividade da fraude não autoriza a indenização a título de danos morais** 5. Deu-se parcial provimento ao recurso. (TJDFT, 0716810-05.2021.8.07.0001, Rel. Desa. Leila Arlanch, Sétima Turma Cível, j. 04/03/2022) [g.n.].*

No capítulo, não prospera o recurso.

III. Dispositivo.

Apelação conhecida (rejeitada a preliminar arguida em contrarrazões). No mérito, desprovida.

IV. Custas processuais e honorários advocatícios.

A parte sucumbente (autora) arcará com o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios majorados em 2% (dois por cento), nos termos da sentença (CPC, art. 85, § 11).

Suspensa a exigibilidade dos encargos em questão em relação à autora (CPC, art. 98, § 3º).

É o voto.

O Senhor Desembargador HECTOR VALVERDE SANTANNA - 1º Vogal

Com o relator

O Senhor Desembargador ALVARO CIARLINI - 2º Vogal

Com o relator

DECISÃO

CONHECIDO. DESPROVIDO. UNÂNIME.

