



Número: **0711944-31.2024.8.07.0006**

Classe: **PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL**

Órgão julgador: **2ª Vara Cível de Sobradinho**

Endereço: **Setor Central Administrativo e Cultural A, sala s/n, 1 andar, Sobradinho, BRASÍLIA - DF,**

CEP: 73010-501

Última distribuição : **14/08/2024**

Valor da causa: **R\$ 39.700,00**

Assuntos: **Indenização por Dano Material, Indenização por Dano Moral**

Nível de Sigilo: **0 (Público)**

Justiça gratuita? **NÃO**

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

Partes	Advogados
JOAO PAULO FERNANDES PENEDO (AUTOR)	
	CICERO GOULART DE ASSIS (ADVOGADO)
ITAU UNIBANCO S.A. (REU)	
	JULIANO RICARDO SCHMITT (ADVOGADO)
MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA (REU)	
	JOAO THOMAZ PRAZERES GONDIM (ADVOGADO)
PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A (REU)	
	EDUARDO CHALFIN (ADVOGADO)

Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
277786200	01/06/2026 08:49	Sentença	Sentença



Número do processo: 0711944-31.2024.8.07.0006

Classe judicial: PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7)

AUTOR: JOAO PAULO FERNANDES PENEDO

REU: ITAU UNIBANCO S.A., MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA,
PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A

SENTENÇA

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **JOÃO PAULO FERNANDES PENEDO** contra **ITAÚ UNIBANCO S.A., MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**, partes devidamente qualificadas.

O autor afirma, em síntese, que, em 12/06/2024, foi vítima de fraude bancária na modalidade conhecida como golpe da falsa central ou do falso gerente. Sustenta que recebeu ligação de terceiro que se apresentou como preposto do *Banco Itaú* e, valendo-se de informações sigilosas acerca de sua conta, o induziu à realização de operações bancárias que culminaram na transferência indevida de R\$ 19.700,00. Pede, ao final, a condenação solidária dos réus ao ressarcimento do dano material (R\$ 19.700,00) e ao pagamento de reparação por dano moral (R\$ 20.000,00).

O autor juntou procuração no id 207547597.

Custas processuais iniciais foram devidamente recolhidas (ids 211648610 e 211648611).

O réu **Mercado Pago Ltda.** apresentou contestação no id 215895044. Em síntese, argui sua ilegitimidade passiva, ausência de nexos causal, culpa exclusiva da vítima e improcedência dos pedidos.

O réu **PagSeguro S.A.** apresentou contestação nos ids 216456693 e 216458795. Em síntese, sustentou ausência de responsabilidade e culpa exclusiva do autor ou de terceiro.

O réu **Itaú Unibanco S.A.**, por sua vez, apresentou contestação no id 216582410, defendendo, em linhas gerais, ilegitimidade, inexistência de defeito do serviço, ausência de nexos causal e ocorrência de fortuito externo.

O autor apresentou suas réplicas às contestações nos ids 219861283, 219899350, 219931789 e 219931791.

Na fase de saneamento, foram proferidas decisões interlocutórias relevantes, especialmente nos ids 220435514, 231758183, 235811932, 245752282 e 256758311, com rejeição das preliminares,



fixação dos pontos controvertidos, definição do regime probatório e indeferimento da prova oral, ante a suficiência da prova documental.

Os autos, em seguida, vieram conclusos para sentença (id 260537281)

É o relatório. Fundamento e decido.

O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do art. 355, inc. I, do Código de Processo Civil, porque a controvérsia é essencialmente documental e os elementos constantes dos autos bastam à formação do convencimento. A instrução foi regularmente encerrada, com definição dos pontos controvertidos e indeferimento fundamentado da prova oral.

As questões processuais e prejudiciais à apreciação de mérito foram afastadas, segundo os fundamentos da decisão saneadora (id 245752282), aos quais me reporto.

Portanto, constato a presença dos pressupostos de constituição e desenvolvimento da relação processual, do interesse processual e da legitimidade das partes, razão pela qual avanço à matéria de fundo.

Reconheço que as partes estão submetidas a uma relação de consumo, visto que os réus são fornecedores de serviços e produtos, cujo destinatário final é o autor, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula n. 297 do Superior Tribunal de Justiça (o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras).

Ademais, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, todos aqueles que participam da cadeia de consumo, auferindo vantagem econômica ou de qualquer outra natureza, por **intermediar transações** entre o consumidor e terceiros respondem solidariamente aos prejuízos causados, ainda que a relação com o consumidor seja indireta e/ou extracontratual (art 3º, 7º, parágrafo único, 18 e 25, §§ 1º e 2º, CDC).[1]

No caso, os réus claramente integram a cadeia de fornecimento que causou danos ao autor e, por isso, são solidariamente responsáveis pelos prejuízos causados.

Em matéria de responsabilidade nas relações de consumo, o fornecedor do serviço responde independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados ao consumidor. Diz o art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor:

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Os lineamentos da responsabilidade objetiva estabelecem que o dever de indenizar se aperfeiçoa tão-somente com o concurso do evento danoso, do defeito do serviço e, da relação de causalidade entre esses elementos.

A jurisprudência desse e. TJDFE é firme nesse sentido. Ao examinar o Tema 466 do Superior Tribunal de Justiça, a Corte local reafirmou que as instituições financeiras respondem objetivamente



pelos danos causados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, por se tratar de fortuito interno inerente ao risco do empreendimento. Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. APELAÇÃO ADESIVA. DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. BANCO. FRAUDE BANCÁRIA. RELEVÂNCIA DA CONDUTA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE DO BANCO. MECANISMOS DE SEGURANÇA E FISCALIZAÇÃO. OPERAÇÕES ATÍPICAS. MEDIDAS NÃO ADOTADAS. DANO MATERIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. FATO DE TERCEIRO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE NÃO VERIFICADA. MULTA COMINATÓRIA. INTIMAÇÃO PESSOAL. REQUISITO CUMPRIDO. DANO MORAL. NÃO CONFIGURADO. RECURSOS CONHECIDOS E NÃO PROVIDOS. SENTENÇA MANTIDA.

1. No âmbito das relações bancárias, o Superior Tribunal de Justiça tem entendimento sumulado (Súmula 479/STJ), firmado sob a sistemática de recursos repetitivos (Tema 466/STJ), de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros — como, por exemplo, abertura de conta-corrente, recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos —, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. Essa responsabilidade, no entanto, pode ser afastada quando o evento danoso decorre de culpa exclusiva do correntista, envolvendo a disponibilização física do cartão original e de senha de uso pessoal. Nesses casos, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça reconhece que eventuais transações irregulares geram responsabilidade para o Banco somente se provado ter agido a instituição financeira com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros, validar compras realizadas com cartão de crédito e débito ou autorizar a contração de empréstimos por meio eletrônico.

2. Em casos envolvendo fraudes bancárias consumadas, única e exclusivamente, por conduta displicente da vítima, sem qualquer indício de envolvimento direto ou indireto do Banco, ainda que por omissão, como regra deve ser afastada a responsabilidade da instituição financeira. Na hipótese dos autos, contudo, houve falha de segurança imputável ao requerido, de sorte a evidenciar defeito na prestação do serviço por omissão prejudicial. A operação decorreu não apenas de conduta do autor, mas também do Banco, que negligenciou quanto aos cuidados antifraude, permitindo a terceiros falsários realizar transações completamente atípicas e destoantes do perfil regular de consumo sem que qualquer providência tempestiva tivesse sido tomada, como estava previsto no contrato.

3. A não identificação pelos sistemas de segurança, somada à não comprovação de comunicação, confirmação e restrição de operações que, por suas características, sinalizavam (ou deveriam ter sinalizado) ao Banco possível fraude praticada contra o cliente, denota evidente falha na prestação de serviços. Inadequação e falta de correção que revelam



acentuada negligência no sentido de prevenir a fraude perpetrada ou, pelo menos, de minorar os seus efeitos. Não observados, nesse contexto, o princípio da boa-fé objetiva e os deveres anexos de informação, segurança e colaboração mútua, que são inerentes à relação contratual.

4. (...)

7. *Recurso do Banco réu conhecido e não provido. Recurso adesivo da autora conhecido e não provido.*

(Acórdão n. 2035143, 0739709-89.2024.8.07.0001, Relatora: Desembargadora ANA CANTARINO, Relatora Designada: Desembargadora MARIA IVATÔNIA, 5ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 28/08/2025, publicado no DJe: 11/09/2025.) (grifei)

No mesmo rumo, esse e. TJDFT assentou que as instituições que ofertam transações via *Pix* devem implementar mecanismos eficazes de gerenciamento de risco e mitigar os prejuízos do consumidor quando evidenciada falha de segurança. Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. PROCESSO CIVIL. CONSUMIDOR. RESTITUIÇÃO DE VALORES. FRAUDE VIA CHAVE PIX. TERCEIRO. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. OPERAÇÃO ATÍPICA. CULPA CONCORRENTE NÃO CONFIGURADA. SÚMULA 479 DO STJ.

1. ***Nos termos da Resolução do Banco Central do Brasil nº1/2020, as instituições financeiras “devem se responsabilizar por fraudes no âmbito do PIX decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos” (art. 32, V).***

2. ***“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (Súmula 479 do STJ).***

3. ***“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” (CDC, art. 14).***

4. *Recurso conhecido e não provido.*

(Acórdão n. 1700881, 0708566-87.2021.8.07.0001, Relator: Desembargador GETÚLIO DE MORAES OLIVEIRA, 7ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 10/05/2023, publicado no DJe: 24/05/2023.) (grifei)

Também em hipóteses de golpe da falsa central de atendimento, esse e. TJDFT reconhece que a falha dos mecanismos preventivos bancários e a omissão na adoção dos procedimentos voltados à devolução dos valores fraudulentamente transferidos configuram dano moral indenizável. Nesse sentido:



APELAÇÃO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. ENVIO DE PIX. FORTUITO INTERNO. FATO DO SERVIÇO. DANO MORAL DEVIDO. QUANTUM FIXADO. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS CORRIGIDOS DE OFÍCIO. VALOR DA CONDENAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. A indenização (rectius: compensação) por dano moral está expressamente prevista no ordenamento jurídico. Todavia, ainda existem controvérsias conceituais no Poder Judiciário, inclusive no próprio Superior Tribunal de Justiça. Em sede doutrinária, há três posições sobre o conceito do dano moral: 1) dor psíquica; 2) violação a direitos da personalidade; e 3) ofensa à cláusula geral da dignidade da pessoa humana.

2. A posição mais adequada combina as duas primeiras correntes. Dano moral decorre de ofensa a direitos da personalidade. Todavia, entre as espécies já reconhecidas dos direitos da personalidade, está o direito à integridade psíquica (dor) cuja violação pode ocorrer de modo isolado ou cumulado com outros direitos existenciais e/ou materiais.

3. O quadro fático indica a necessidade de compensar os danos morais. O longo tempo de espera, a perda de tempo ao tentar resolver o problema administrativamente (sem êxito), as transferências indevidas, a privação material, somados à omissão da instituição financeira de realizar os procedimentos criados especialmente para o fim de viabilizar a devolução dos valores enviados de forma fraudulenta por meio de PIX configuram ofensas ao direito de personalidade do consumidor - em especial o direito à integridade psíquica (dor), com evidente sentimento de revolta e indignação.

4. A quantificação da verba compensatória deve ser pautada nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, com a compensação do mal injusto experimentado pela vítima. Ponderam-se o direito violado, a gravidade da lesão (extensão do dano), as circunstâncias e consequências do fato. O valor, ademais, não pode configurar enriquecimento exagerado da vítima. Desse modo, em homenagem aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a fixação da verba compensatória em R\$ 3.000,00 é razoável.

5. Estabelece o art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil-CPC, que os honorários advocatícios serão fixados entre 10% e 20% sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa. Há ordem de preferência entre as bases de cálculo previstas nos § 2º do art. 85 do CPC, em que se avança para a seguinte somente se o caso não se enquadrar na anterior. Na hipótese, como houve condenação ao pagamento de quantia certa - referentes aos danos materiais e morais aqui fixados -, deve ser adotado como parâmetro o valor da condenação.



6. *Recurso conhecido e provido. Parâmetro dos honorários redefinido.*

(Acórdão n. 1875078, 0749841-45.2023.8.07.0001, Relator: Desembargador LEONARDO ROSCOE BESSA, 6ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 05/06/2024, publicado no DJe: 17/06/2024.) (grifei)

No caso concreto, a prova documental confirma a ocorrência da fraude e a perda patrimonial suportada pelo autor. O boletim de ocorrência e os comprovantes bancários revelam que, no mesmo dia, em curto intervalo de tempo, foram realizadas duas transferências de elevado valor para conta de terceiro desconhecido, no contexto de ligação telefônica em que o fraudador se apresentou como representante do banco e demonstrou conhecimento de informações sensíveis do correntista. Esse quadro evidencia que o evento não decorreu de simples liberalidade do consumidor, mas de sofisticada engenharia social, viabilizada por falha no dever de segurança esperado dos fornecedores.

Não prospera, portanto, a alegação de culpa exclusiva da vítima. O TJDFR tem afirmado que, nas hipóteses de falsa central de atendimento, a participação material do consumidor na execução das transferências não basta para romper o nexo causal, sobretudo quando a fraude se desenvolve mediante simulação de canais oficiais, uso de dados sigilosos e ausência de bloqueio eficaz de movimentações atípicas. Também por isso a Corte local reconheceu a responsabilidade da instituição financeira em casos análogos, mesmo quando a vítima seguiu as orientações dos fraudadores, por entender que tal circunstância não afasta, por si só, o defeito do serviço.

No tocante à dinâmica do evento, verifica-se atuação encadeada das três rés. O **Itaú** figura como instituição à qual o fraudador se vinculou na narrativa enganosa e não demonstrou a adoção de mecanismos suficientes para impedir o uso indevido de dados e a simulação verossímil de seu canal de atendimento. O **Mercado Pago** integrou a cadeia operacional das transações, na medida em que os valores foram previamente movimentados para conta de titularidade do próprio autor nessa plataforma. O **PagSeguro**, por sua vez, recebeu os valores em conta de terceiro desconhecido, sem comprovação bastante de que adotou providências eficazes de monitoramento, bloqueio cautelar ou mitigação do resultado danoso. À luz do art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, todos os fornecedores que concorrem para o defeito do serviço respondem solidariamente pelos prejuízos causados ao consumidor.

A tese de fortuito externo igualmente não se sustenta. Fraudes dessa natureza se inserem no âmbito previsível dos riscos da própria atividade bancária e dos serviços de pagamento. Cuidam, portanto, de fortuito interno. Esse e. TJDFR, ao tratar da responsabilidade civil por fraude bancária, assentou que a persistência de falha nos serviços bancários, inclusive pela omissão em alertar, prevenir ou mitigar fraudes praticadas por terceiros, mantém íntegro o dever de indenizar, ainda que se cogite de culpa concorrente do consumidor. Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. PROCESSO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, MATERIAIS E TUTELA DE URGÊNCIA. FRAUDE COMETIDA POR TERCEIROS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. LIGAÇÃO ORIGINADA DO MESMO NÚMERO DA CENTRAL. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS. AUSÊNCIA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS. CONFIGURAÇÃO.



1. *A incidência do microsistema consumerista às relações de consumo que envolvem as instituições financeiras é garantida pelos artigos 2º e 3º do CDC, reforçada pelo enunciado da súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.*
2. *As instituições financeiras respondem objetivamente por falha na prestação de serviços que não oferece a segurança legitimamente esperada ao consumidor, por não prevenir total ou parcialmente que golpistas possam ilegitimamente contratar serviços bancários em nome do consumidor.*
3. *Nos termos do enunciado nº 479 da Súmula 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".*
4. *Nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, apenas a comprovação de inexistência de falha na prestação de serviços ou da culpa exclusiva do consumidor é capaz de romper o nexo de causalidade e isentar o fornecedor do dever de indenizar.*
5. *Persiste a falha nos serviços bancários prestados pela **instituição bancária, quando deixa de alertar os clientes sobre a possibilidade de que o numero de sua central de atendimento esteja clonado por criminosos.***
6. ***Ainda que fosse verificada a culpa concorrente do consumidor, ela não é, por si só, suficiente para afastar o reconhecimento do dever de indenizar impingido à instituição bancária.***
7. *Recurso conhecido e desprovido.*

(Acórdão n. 1800422, 0705582-96.2022.8.07.0001, Relatora: Desembargadora ANA MARIA FERREIRA DA SILVA, 3ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 07/12/2023, publicado no DJe: 09/01/2024.) (grifei)

O dano material está comprovado e corresponde ao montante de R\$ 19.700,00 (dezenove mil e setecentos reais), resultado das duas transferências de R\$ 9.850,00 (nove mil e oitocentos e cinquenta reais) realizadas em favor do fraudador (id 207547609/610). Não houve restituição administrativa dos valores nem prova de reversão eficaz das operações. Impõe-se, por isso, a condenação solidária dos réus ao ressarcimento integral do prejuízo, com correção monetária desde cada desembolso e juros de mora a partir da citação.

Também é devida compensação por dano moral. O caso ultrapassa a esfera do mero aborrecimento. O autor foi privado de quantia expressiva, sofreu fraude sofisticada mediante falsa central de atendimento, buscou solução administrativa sem êxito e permaneceu submetido a frustração, insegurança e desgaste anímico relevantes. A jurisprudência desse e. TJDF, anteriormente citada (Acórdão n. 1875078, 0749841-45.2023.8.07.0001, Relator: Desembargador LEONARDO ROSCOE BESSA, 6ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 05/06/2024, publicado no DJe: 17/06/2024), reconhece que, em situações dessa natureza, a combinação entre perda patrimonial, tempo despendido para resolução extrajudicial e omissão da instituição financeira na



adoção dos mecanismos próprios de devolução dos valores configura violação a direito da personalidade.

Quanto ao *quantum*, o valor postulado a título de dano moral, de R\$ 20.000,00, mostra-se excessivo em relação aos parâmetros ordinariamente adotados pela Corte local. Em precedentes recentes desse e. TJDFT sobre golpe da falsa central e fraudes via Pix, a compensação vem sendo fixada em patamares moderados, suficientes para atender às funções compensatória e pedagógica da indenização, sem propiciar enriquecimento sem causa. À vista das particularidades do caso concreto, revela-se adequado arbitrar a indenização em R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

DISPOSITIVO

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na petição inicial para:

- a) CONDENAR os réus, solidariamente, a pagar ao autor a quantia de R\$ 19.700,00 (dezenove mil e setecentos reais) a título de danos materiais, acrescidos de correção monetária pelo índice legal, desde cada desembolso, e de juros de mora de um por cento ao mês a partir da citação;
- b) CONDENAR os réus, solidariamente, a pagar ao autor a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de reparação por danos morais, quantia que deverá ser atualizada monetariamente pelo índice legal a partir desta sentença e acrescida de juros de mora de um por cento ao mês a contar da citação.

Por conseguinte, resolvo o mérito do processo nos termos do art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil.

Diante da sucumbência, condeno os réus ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em dez por cento sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Oportunamente, transitada em julgado, não havendo outros requerimentos, dê-se baixa e arquivem-se.

Sentença registrada eletronicamente. Publique-se. Intimem-se.

CLARISSA BRAGA MENDES

Juíza de Direito

***Documento datado e assinado eletronicamente, conforme certificação digital.**

[1] MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: RT, 8ª d., 2016), in voto proferido pela Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI no julgamento de REsp 1786157/SP, TERCEIRA TURMA, julgado em 03/09/2019, DJe 05/09/2019.

Este documento foi gerado pelo usuário 933.***-87 em 10/06/2026 11:03:31

Número do processo: 0711944-31.2024.8.07.0006

Número do documento: 2606010849020000000251715162 | Tipo de documento: Sentença

<https://pje.tjdft.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2606010849020000000251715162>

Assinado eletronicamente por: CLARISSA BRAGA MENDES - 01/06/2026 08:49:02

Perfil: Magistrado

