



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000001873

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000159-68.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JESSICA ORPHEU ZOTARELLI, é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente), MIGUEL PETRONI NETO E DÉCIO RODRIGUES.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

PAULO ALCIDES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 52686

APELAÇÃO CÍVEL: 1000159-68.2024.8.26.0006

FORO REGIONAL PENHA DE FRANÇA

APELANTE: JESSICA ORPHEU ZOTARELLI

APELADO: NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Improcedência. Inconformismo. Acolhimento. Golpe da falsa central. Autora induzida a erro por estelionatários, que se passaram por prepostos do réu, e efetuaram transferências de valores existentes na conta da demandante. Ausente demonstração de que as transações bancárias não destoavam do perfil de consumo da correntista. Fraude reconhecida. Requerido responde pelos prejuízos causados por terceiro, por se tratar de responsabilidade objetiva do fornecedor. Falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Dever de devolução do montante subtraído. Dano moral configurado. Indenização fixada no valor postulado - R\$3.000,00. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

JESSICA ORPHEU ZOTARELLI interpõe recurso de apelação, por não se conformar com a r. sentença de improcedência (fls. 103/109), proferida na ação de reparação por danos materiais e morais, proposta contra NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

Defende à ocorrência de falha na prestação dos serviços do réu, pois os estelionatários detinham suas informações bancárias sigilosas. Faz referência à responsabilidade objetiva do fornecedor. Pugna pela procedência do pedidos de indenização por danos materiais e morais. Requer o provimento do apelo (fls. 115/122).

Contrarrazões (fls. 133/148).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória fundada na ocorrência de fraude praticada por terceiros, que se passaram por prepostos do réu para desviar valores existentes na conta bancária da autora, através de transferências via *Pix*.

Ressalvado o entendimento do MM. Juízo *a quo*, o recurso comporta provimento.

Verifica-se que a requerente foi vítima de fraude de engenharia social, denominada “golpe da falsa central”, na qual a própria vítima fornece dados pessoais ao fraudador, tais como senhas, códigos de acesso a aplicativos, *token* e identificação de *login*.

Embora o banco reconheça o ardil dos estelionatários, nega sua responsabilização, alegando culpa exclusiva da vítima.

Sem razão, porém.

Cumpra assinalar, conforme a Súmula 297 do STJ, “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

O art. 14, do CDC, define como objetiva a responsabilidade do fornecedor por defeitos na prestação dos serviços.

O incidente em questão constitui típico caso de fortuito interno do banco, que, ao optar por transformar as relações financeiras físicas em eletrônicas, responde objetivamente pelos danos causados aos clientes devido ao risco de sua atividade (Súmula 479, do E. STJ).

Além disso, ainda que a autora possa não ter agido com cautela, a segurança do banco não se propôs a confirmar a validade das transações, todas ocorridas num curto período do tempo, não tendo a instituição financeira apresentado sequer indício de que

elas estavam de acordo com o perfil de consumo da cliente.

Ressalte-se, ainda que a contratação pelos meios digitais seja amplamente admitida, a fim de imprimir celeridade às relações comerciais, não há dúvida que compete ao banco, ao instituir a automação na prestação dos serviços e, portanto, economizando com a contratação de funcionários, propiciar maior segurança aos dados dos clientes, confirmando em tempo real as operações, a fim de evitar eventuais golpes.

No caso, a própria dinâmica do evento (não ter o banco confirmado as operações fora do perfil da correntista), deixa clara a falha no dever de atendimento e segurança das operações.

Assim, os prejuízos decorrentes do golpe que vitimou a autora devem ser suportados pela instituição financeira; de rigor, portanto, a sua condenação à restituição dos valores desviados da conta bancária.

Nesse sentido, precedente de minha relatoria:

OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA.

Fraude eletrônica denominada "phishing". Desfalque de R\$ 7.100,00 da conta bancária do autor. Pedido de restituição do montante e indenização por danos morais. Improcedência. Apelação interposta pelo requerente. Acolhimento. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Débito inexigível. Danos morais in re ipsa. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com juros e correção monetária. Honorários arbitrados em 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC. RECURSO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1050574-28.2023.8.26.0576; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de São

José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/05/2024; Data de Registro: 15/05/2024).

O dano moral, por sua vez, decorre dos transtornos sofridos pela demandante, que teve suas economias subtraídas da conta bancária.

No que se refere ao *quantum* reparatório, sabe-se que a indenização deve ser proporcional ao prejuízo sofrido pela vítima, à intensidade da culpa do agente e à capacidade econômico-financeira das partes; deve compensar o ofendido sem ocasionar o indesejado enriquecimento sem causa ou o empobrecimento do agressor.

Além disso, a condenação deve desencorajar eventual reiteração do fato, como preconiza a teoria do desestímulo.

Todavia, a indenização deve se limitar ao valor de R\$3.000,00, postulado expressamente pela demandante na petição inicial; a correção monetária a partir do arbitramento, ou seja, da data deste acórdão, (Súmula nº 362 do E. STJ) e os juros de mora a contar da citação (art. 405 do CC).

No mais, os juros moratórios aplicáveis à condenação corresponderão a taxa Selic mensal (art. 406 do CC); em relação à correção monetária, será aplicado o IPCA.

Concluindo, nos termos explicitados acima, reforma-se a r. sentença para julgar procedentes os pedidos.

Em decorrência do desfecho da demanda, o requerido deve arcar com as custas judiciais, despesas processuais e honorários sucumbenciais, fixados em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PAULO ALCIDES AMARAL SALLES

Relator