



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000282459

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024347-98.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que são apelantes NUBANK S/A e BANCO BRADESCO S/A, é apelada CÉLIA MARIA BERGAMIN DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Homologaram o acordo firmado entre o Nu Pagamentos S.A. e a parte autora, ficando prejudicado o recurso por ele interposto, e negaram provimento ao apelo do Banco Bradesco. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

PAULO TOLEDO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1024347-98.2023.8.26.0576
Comarca: São José do Rio Preto (4ª Vara Cível)
Juiz: Carlos Guilherme Roma Feliciano
Apelantes: Banco Bradesco S.A. e Nu Pagamentos S.A.
Apelada: Celia Maria Bergamin de Oliveira

Voto nº 2403

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ABERTURA DE CONTA FRAUDULENTA EM NOME DA AUTORA. OPERAÇÕES VIA PIX CONTESTADAS. AÇÃO PROCEDENTE. RECURSOS DE AMBOS OS RÉUS.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação indenizatória julgada procedente pela sentença de primeiro grau, a fim de condenar os réus, solidariamente, a pagarem à autora a quantia de R\$ 20.439,99, pelos danos materiais sofridos, bem como de R\$ 3.000,00, a título de danos morais. Os requeridos apelam, buscando, em suma, o afastamento de suas responsabilidades, da indenização fixada por danos morais ou a redução do quanto.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) verificar se houve falha na prestação de serviços pelos réus que implique suas responsabilidades pelos danos sofridos pela autora; e (ii) analisar se houve danos morais e se a indenização fixada é adequada.

III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) Corréu Nu Pagamentos que celebrou acordo com a parte autora. Acordo que deve ser homologado, ficando prejudicada, assim, a análise do recurso por ela interposto; (ii) Acordo celebrado com um dos devedores que, todavia, não aproveita o Banco Bradesco, senão até a concorrência da quantia paga, de modo que o recurso por ele interposto deve ser conhecido. (iii) Relação entre as partes é de consumo, autorizando a inversão do ônus da prova. Banco réu que não ofereceu a segurança esperada na prestação de seus serviços. Transações que eram atípicas, não havendo intervenção do banco réu para evitá-las, o que configura falha na prestação de serviço. Restituição dos valores indevidamente subtraídos e cobrados da conta da autora que se revela imperiosa. (iv) Dano moral igualmente configurado, na hipótese. Parte autora que, além do valor expressivo retirado de sua conta, teve que se valer do Poder Judiciário, em face da recusa da parte ré em reconhecer a irregularidade das transações. Quanto indenizatório fixado que é adequado e necessário.

IV. DISPOSITIVO: Homologação do acordo firmado. Recurso do Nu Pagamentos prejudicado e do Banco Bradesco desprovido, com determinação.

Tratam-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 271/281, cujo relatório adota-se, a qual julgou procedente a ação intentada pela

autora, a fim de condenar os réus, solidariamente, a ressarcir-la, da seguinte forma: “a) O montante de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de danos morais, acrescido de correção monetária, pela Tabela Prática do TJSP, a contar desta data (Súmula nº 362 do STJ), e de juros de mora, de 1% (um por cento) ao mês, a partir da do evento danoso (Súmula nº 54 do STJ - responsabilidade extracontratual); e b) O montante de R\$ 20.439,99 (vinte mil quatrocentos e trinta e nova reais e noventa e nove centavos), a título de danos materiais, acrescido de correção monetária, pela Tabela Prática do TJSP, a contar do efetivo prejuízo (Súmula nº 43 STJ), e de juros de mora, de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação.”.

Inconformadas, apelam ambas as instituições requeridas.

Sustenta a instituição de pagamento ré, em suma, que os fatos narrados correspondem a fortuito externo, não podendo, pois, ser responsabilizada pelos danos suportados pela autora. Destaca que, na prestação de seus serviços, adota os mais avançados padrões e ferramentas de segurança, a fim de garantir a idoneidade das contratações, ressaltando que, para a abertura de conta, houve o envio de foto e realização de cadastro. Assinala, ainda, que foi realizado o cancelamento do produto contratado em nome da requerente, bem como de eventuais valores em aberto. Consigna que só não houve a recuperação da quantia completa, dada a inexistência de saldo na conta destinatária. Alega, ademais, que não restaram configurados os alegados danos morais, contentando-se, ao menos, com a redução do quanto indenizatório fixado (fls. 285/310).

O banco requerido, por sua vez, sustenta, igualmente, a inexistência de ato ilícito que lhe possa ser atribuído, porquanto os fatos tenham derivado de culpa exclusiva da vítima e de ato de terceiro. Destaca que a transferência impugnada foi efetuada, inclusive, com o uso de dados e senha pessoal do titular. Busca, assim, o afastamento da condenação à restituição de valores, bem como à indenização por danos morais, consignando que estes tampouco ficaram demonstrados, conformando-se, ao menos, com a redução do quanto imposto. Intenta, ainda, a alteração da incidência dos juros moratórios, a fim de que ela ocorra a partir do arbitramento (fls. 315/338).

Recursos tempestivos, preparados (fls. 313/314 e 339/340) e respondidos (fls. 347/351).

É o relatório.

O recurso interposto pelo Nu Pagamentos encontra-se prejudicado, eis que, conforme as petições apresentadas às fls. 358/359 e 399, houve composição entre referida instituição de pagamento e a parte autora, por meio da qual ficou a primeira obrigada a pagar à última o montante de R\$ 20.990,28, já devidamente depositado em conta de sua titularidade (fl. 403).

Com isso, em homologação ao acordo firmado entre as supracitadas partes, fica o presente feito, em relação ao corréu Nu Pagamentos, extinto, com julgamento do mérito, nos termos do artigo 487, III, "b", do CPC.

Tal circunstância, contudo, não tem o condão de afastar a apreciação do recurso do corréu Banco Bradesco, que busca afastar sua responsabilidade reconhecida no julgado de 1o. Grau.

E, nesse passo, cumpre destacar, desde logo, que a relação existente entre ele e a parte autora é de consumo e a versão desta última, hipossuficiente, se mostra verossímil, o que autoriza a inversão do ônus da prova.

Ademais, ainda que assim não fosse, como a parte autora negou que foi ela quem realizou as transferências via PIX, ao requerido competia demonstrar o fato contrário positivo, ou seja, que as operações foram realizadas pela autora ou com o consentimento dela, o que não ocorreu.

Senão, vejamos.

É dos autos que a parte autora mantinha conta junto ao Banco Bradesco, de modo que, em face do contrato de prestação de serviços bancário firmado no âmbito das relações de consumo, assumiu aquele responsabilidade objetiva perante ela pelos danos porventura causados no cumprimento do seu objeto social, conforme estabelece o art. 14, *caput*, do CDC.

E conforme relatado pela autora, desde a exordial, recebeu ela, em 06/12/2022, notificação em seu celular, acerca da efetivação de uma transferência, via pix,

que não havia realizado. Relatou a requerente, ainda, que, ao consultar seu aplicativo do banco, notou que tinham ocorrido diversas transações desconhecidas e por ela não autorizadas, atingindo o montante de R\$ 20.439,99 (fls. 02/03).

A requerente juntou, então, extrato da conta corrente mantida com o banco réu, indicando a existência das movimentações impugnadas, ocorridas naquela mesma data (fls. 15/16 e 23), bem como solicitação de restituição das quantias, em âmbito administrativo (fl. 22), números de protocolos abertos (fl. 24), além do boletim de ocorrência registrado em razão dos fatos (fls. 20/21).

Tais elementos conferem suficiente verossimilhança às alegações da parte autora e revelam que ela foi vítima de fraude, praticada por terceiros, que lograram efetuar diversas operações consecutivas, dez delas via PIX, de valores que a ela pertenciam, para conta aberta indevidamente em seu nome junto à correquerida e posteriormente desviados.

Em sua resposta, aliás, o banco réu não negou a possibilidade de ocorrência da fraude reportada pela autora e não demonstrou minimamente que foi ela quem realizou as operações, que as autorizou ou ainda, como alegou, que ela forneceu indevidamente informações aos fraudadores, fatos estes que não se presumem.

As operações, aliás, ainda que realizadas para conta da própria autora, eram evidentemente atípicas, pois feitas de forma sequencial, com valores variados e significativos e em número considerável, o que revela, de forma inequívoca, tratar-se de fraude praticada por terceiros, a qual somente foi possível, evidentemente, por falha na segurança da instituição financeira.

Vale destacar que, embora dos extratos apresentados seja possível observar que as transferências impugnadas beneficiaram outra conta em nome da parte autora, restou reconhecido na sentença e demonstrado nos autos, que referida conta foi indevidamente aberta em nome dela que, assim, não se beneficiou dos valores transferidos. Tanto foi assim que, além de ter o corréu realizado o acordo supracitado, ele promoveu o bloqueio da conta desconhecida (fls. 182/183) e adotou diligências a fim de recuperar os valores indevidamente subtraídos (fls. 184/189).

Com isso, conclui-se que os falsários lograram não só abrir conta em nome da autora, como transferir de conta válida desta os valores subtraídos.

Os documentos de fls. 182 e 184/189 confirmam a atividade espúria, ao revelarem que a abertura da conta fraudulentamente no Nu Pagamentos ocorreu na mesma data em que realizadas as movimentações impugnadas na conta da autora, aberta junto ao corréu Banco Bradesco.

Outrossim, não se desconhece que a modalidade de fraude versada nos autos tem se tornado cada vez mais corriqueira e cabe à instituição bancária desenvolver mecanismos aptos a afastá-la, o que não se verificou no caso concreto, de modo que cabe mesmo ao banco requerido reparar os danos suportados.

Ora, a relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor que no seu artigo 14 estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Cabe ao fornecedor, assim, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a culpa exclusiva do consumidor e a idoneidade de seu sistema de segurança que, no caso concreto, se mostrou falho.

Cumpre destacar que, embora a maior parte das movimentações tenha se dado para conta da própria autora, todas elas foram feitas de maneira atípica, realizadas sucessivamente e com valores relevantes, de modo que competia ao sistema de

segurança do banco requerido, no mínimo, alertar a correntista a respeito da inusitada movimentação bancária antes de concretizá-la, o que também teria evitado a fraude da qual a parte autora foi vítima.

Ao não adotar estas cautelas, o banco apelante incorreu, igualmente, em ato ilícito, por falha na prestação de serviço inerente ao risco da atividade.

Repita-se. As transações impugnadas eram efetivamente atípicas, pois realizadas em valores incomuns, de forma sucessiva, de modo que cumpria ao sistema de segurança do requerido alertar a parte consumidora acerca do ocorrido e, se o caso, bloquear aquelas, o que não ocorreu.

Neste ponto, não bastam alegações genéricas acerca da infalibilidade do sistema de segurança bancário e de que a operação somente poderia se dar com a colaboração da requerente, eis que a existência de fraudes ocorridas nas contas correntes dos consumidores, notadamente acerca de transferências via PIX são fatos notórios que evidenciam a falha de segurança por parte do fornecedor.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços bancários, não há que se falar em culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros, tampouco em culpa concorrente daquela ou de responsabilidade civil do Estado. Tampouco houve fortuito externo.

Era, pois, de rigor a responsabilização da instituição financeira, que responde objetivamente por fraudes relacionadas à sua atividade, notadamente quando evidenciada a falha na prestação dos serviços.

.Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

No mesmo sentido, precedente desta Corte:

“Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos

morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido.” (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. 1. Golpe praticado por terceiros fraudadores que obtiveram dados sigilosos da autora para a realização de transferência via PIX e de compras com cartão virtual. Acesso não autorizado a dados pessoais da correntista pelos estelionatários. Transações que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Devida a condenação do réu à restituição dos valores transferidos. 2. Danos morais configurados. Prejuízos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). A falha de segurança do requerido obrigou a requerente à instauração da lide judicial e à comunicação do fato à autoridade policial. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 no primeiro grau que se mostra adequada para o caso concreto. Ausente pedido de majoração. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP, Apelação Cível 1017253-30.2023.8.26.0114, Rel. Des. Regis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 26/07/2024, DJe de 26/07/2024)

Assim, comprovada a fraude da qual a parte autora foi vítima e demonstrada a falha dos serviços também pela instituição bancária ré, que para ela concorreu, era mesmo o caso de se acolher a pretensão inicial, como bem decidiu o Magistrado singular.

Como ainda ficou destacado na sentença de primeiro grau: “(...) convém mencionar que os sistemas de segurança das instituições financeiras não são impenetráveis, de modo que é possível ocorrer o vazamento de dados e, como resultado lógico, a descoberta dos dados pessoais e a realização de negócios jurídicos estão nesse contexto. Além disso, a falha ou golpe pode estar relacionada à conduta de membros dos quadros de funcionários do próprio banco. Em outras palavras, em casos como o dos autos, os 'criminosos/golpistas', descobrindo e utilizando os dados pessoais de alguém,

acabam adentrando com facilidade no sistema bancário da instituição financeira, seja por meio virtual ou através de aplicativos, e se passando por aquela pessoa, efetivam um negócio jurídico. Tecidas essas considerações, tem-se que a vulnerabilidade do sistema é risco da própria atividade que o banco exerce e da qual auferir lucro, não podendo o prejuízo ser repassado ao consumidor. Com efeito, apesar do banco informar como se procede a contratação virtual, mediante 'Mobile Bank', não foi demonstrado que a abertura da conta digital partiu, de fato, do aparelho da autora ou que esta teria realizado ou anuído, uma vez que a simples alegação de que é necessária a confirmação dos procedimentos com utilização de senha e token de segurança não é suficiente diante das demais provas e informações dos autos. Isso porque esse tipo de documentação é realizada de forma unilateral pelo banco, de modo que careceria, no mínimo, de uma perícia judicial ou outro meio de prova para atestar tal alegação, contudo, os requeridos não formularam pedido de produção de prova pericial, e a parte autora impugnou a autenticidade dos documentos apresentados. Segundo estabelece o artigo 429, inciso II, do Código de Processo Civil, quando se tratar de impugnação à autenticidade, o ônus da prova incumbe à parte que produziu o documento, no caso à instituição financeira ré. Ademais, observa-se que há inconsistências no contrato apresentado às fls. 179 e 182, uma vez que a selfie enviada está diferente da foto do documento pessoal da parte autora (fls. 11/12). Observa-se, ainda, que a abertura da conta digital foi feita no mesmo dia das transações, isto é, em 06/12/2022. A contratação via mobile foi realizada às 18 horas e 39 minutos e as transferências foram feitas a partir das 19 horas e 35 minutos (fls. 184/189). A parte autora lavrou boletim de ocorrência no dia seguinte às movimentações financeiras, conforme se observa às fls. 20/21; e contestou junto aos requeridos as transferências. A condenação independe de culpa, uma vez que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, em razão da falha da prestação dos serviços, conforme estabelece o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, que não apresenta a segurança que legitimamente se espera, permitindo a transação com terceiros fraudadores no âmbito do seu sistema bancário. Não se pode imputar culpa exclusiva à autora ou de terceiros. Como se vê, os serviços prestados pelos réus mostraram-se defeituosos, sendo descabido o reconhecimento de culpa exclusiva da vítima e de terceiros.” (fls. 276/277).

Tem-se por igualmente configurados, na hipótese, os alegados

danos morais.

Com efeito, além da angustiante experiência, ficou a autora privada de seus recursos, em mais de vinte mil reais, e, a despeito de acionar a parte ré em âmbito administrativo (fls. 22 e 23), o que, evidentemente, agravou sua situação financeira, viu-se obrigada a vir a Juízo para obter a devida reparação e o reconhecimento da fraude de que foi vítima.

Neste contexto, os fatos extrapolaram o mero dissabor do cotidiano e configuraram dano extrapatrimonial indenizável.

O quanto fixado pelo Juízo *a quo*, equivalente a R\$ 3.000,00, da mesma forma, é montante necessário para reparar o gravame e para reprimir novas ocorrências.

No tocante aos juros moratórios, uma vez que a fraude em comento envolveu, inclusive, abertura de conta fraudulenta, bem decidiu a r. sentença ao determinar sua incidência desde o evento danoso, nos termos da Súmula 54, do C. STJ, e do artigo 398 do Código Civil), por se tratar de ilícito extracontratual.

Do exposto, não merece acolhida o recurso interposto.

Por fim, vale ressaltar que eventuais efeitos da transação havida entre o co-devedor solidário e o credor na responsabilidade civil do apelante é questão a ser apreciada pelo Juízo de 1o. Grau em eventual fase executiva.

E visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **HOMOLOGA-SE** o acordo firmado entre o Nu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pagamentos S.A. e a parte autora, ficando prejudicado o recurso por ele interposto, e **NEGA-SE PROVIMENTO** ao apelo do Banco Bradesco.

Em face do desprovimento do recurso do Banco Bradesco, elevam-se, em observância ao decidido no TEMA 1059 pelo Colendo STJ e ao quanto disciplinado no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios sucumbenciais a ele impostos em mais 3%.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator