



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000299098

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001923-88.2024.8.26.0168, da Comarca de Dracena, em que é apelante CAMILA SANTANA BELOTTO (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA), é apelado NUBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1001923-88.2024.8.26.0168
Apelante: CAMILA SANTANA BELOTTO
(ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA)
Apelado: NUBANK S/A
Comarca: DRACENA
Voto nº 58403

Ementa: Dano material e moral. Transação por meio de pix realizada da conta da autora sem sua anuência. Relação de consumo, súmula 297 do STJ. Transação indevida. Contexto dos autos que revela falha na prestação dos serviços. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC. Contexto probatório que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do requerido. Restituição dos valores devida. Danos morais e materiais configurados. Recurso provido.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou improcedente o pedido formulado na presente ação para condenar a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em R\$ 1.500,00 (fls. 176/182).

Apela a autora alegando que no dia 14/03/2024, no período da manhã, recebeu uma ligação do número (18) 36361034, na qual o interlocutor se dizia funcionário do NUBANK e informou que uma compra teria sido efetuada de forma indevida com o cartão da apelante e que para contestação deveria a mesma seguir alguns passos.

Desconfiada a apelante não fez nada do que o interlocutor pediu. Porém constatou que foi realizado um pix de sua conta de forma fraudulenta para WESLEY DANIEL BARONE, no valor de R\$ 6.999,99, pessoa que desconhece. Sustenta falha no sistema de segurança do banco. Requer a devolução do valor indevidamente transferido de sua conta, bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 185/195).

O recurso foi processado com as formalidades legais.

É o relatório.

Inicial às fls. 01/07.

Boletim de ocorrência às fls. 14/16.

Documentos às fls. 20/50, estando o comprovante da transferência à fl. 22.

Contestação às fls. 60/104, por meio da qual a o réu afirma que a transação questionada foi realizada de aparelho autorizado, mediante aposição de senha pessoal (fl. 83).

Em réplica, às fls. 164/169, a autora segue afirmando que a transação foi realizada sem que os criminosos tivessem a senha para realização do pix.

Pois bem.

Não há dúvida de que a relação jurídica existente entre cliente e banco é de consumo, inclusive a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça veio pacificar esse entendimento.

De acordo com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, 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. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

A responsabilidade do fornecedor nas relações de consumo é objetiva; dessa forma, é irrelevante se esse agiu ou não com culpa.

Porém, o inciso II, parágrafo 3º, do artigo 14 do Código do Consumidor dispõe que o fornecedor só não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor, o que não é o caso dos autos.

E mesmo que os fatos tenham sido praticados por estelionatários, ainda que o banco, ora apelado, tenha sido vítima de terceiro que se utilizou de dados da parte autora, o

fato não os exonera de reparar os danos, pois, argumentando-se que ambos estavam de boa-fé, a opção deve ser pelo direito da requerente, na medida em que o banco responde objetivamente pelos riscos de suas atividades, não podendo repassá-lo ao consumidor. Assim, compete à instituição financeira demonstrar a inexistência de falha de segurança nos serviços por ela prestados, ônus do qual não se desincumbiu, nem mesmo juntou informações referentes à geolocalização do aparelho celular que realizou as transações questionadas pela parte autora.

Cumprе anotar que a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados a clientes decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros é tema pacificado no enunciado da Súmula nº 479 do STJ, in verbis: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Constata-se da leitura do enunciado que fraudes e delitos, praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, consistem em eventos considerados inerentes aos riscos da atividade econômica das instituições financeiras, denominados pioneiramente por Agostinho Alvim como fortuitos internos (cf. ALVIM, Agostinho. Da Inexecução

das Obrigações e suas Consequências. 4^a ed. São Paulo: Saraiva, 1972, p. 330-337), inaptos à ruptura do nexo de causalidade.

A propósito, por oportuno, transcreve-se a explicação de Sérgio Cavalieri Filho:

“o fortuito interno não exclui a responsabilidade do fornecedor, porque faz parte da sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço.”

(CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 11^a edição. São Paulo: Atlas, 2014, p. 231).

Além disso, importante salientar que mesmo com a impugnação da autora em réplica, no sentido de que não havia sido autorizada com sua senha a transação em questão, o réu informou que não tinha interesse na produção de outras provas, requerendo o julgamento antecipado do feito (fl. 173).

Com essas considerações, reputa-se configurada a responsabilidade civil do réu, pois não teve interesse em realizar prova técnica a fim de atestar da legitimidade da transação eletronicamente realizada. Em assim sendo, de rigor a declaração de inexigibilidade da transferência

via PIX.

Quanto aos danos morais, tem-se que houve a realização de transações fraudulentas com uso da conta da autora, com movimentação de valores, sendo evidente o abalo moral sofrido.

Inexiste critério objetivo e uniforme para a quantificação do dano moral, dada a ausência de regulamentação específica.

Daí a fixação da indenização segundo os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, como fito de alcançar valor nem muito elevado, nem ínfimo a ponto de tornar-se inexpressivo devendo a sua quantificação ser arbitrada caso a caso.

Assim, condena-se o réu ao pagamento de indenização no importe de R\$ 10.000,00, com juros de mora desde a data das transações indevidas e correção monetária da sentença.

Além disso, o réu deverá restituir à autora pelas quantias indevidamente transferidas de sua conta, sem sua autorização, de forma simples, não se verificando prática contrária à boa-fé objetiva, com juros de mora e correção monetária a contar das transações questionadas.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nos termos da fundamentação. O réu arcará com o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator