



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000303946

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1146289-70.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALEX ANTONIO LOPES DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NUBANK S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U. Sustentaram oralmente os advogados Paulo César Oliveira Rosa, OAB/SP 107.332 e Érica Escolano, OAB/SP 311.579.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1146289-70.2023.8.26.0100

Apelante: Alex Antonio Lopes de Carvalho

Apelados: Nubank S/A e Itaú Unibanco S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 2.376

Comarca: São Paulo

Origem: 5ª Vara Cível Do Foro Central Da Comarca Da Capital

Juiz(A) 1ª Instância: Gustavo Coube De Carvalho

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL PROVIMENTO. GOLPE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1.Procedimento comum de ressarcimento de numerário, cumulada com pedido de danos morais. Sentença de improcedência quanto ao pedido de ressarcimento e danos morais, com condenação do autor ao pagamento das custas e honorários advocatícios. Recurso da parte autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade dos bancos pelos danos materiais decorrentes de fraude e (ii) a possibilidade de condenação por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Banco Itaú: não se verifica falha na prestação do serviço pois: a) as transações foram realizadas voluntariamente pelo autor; b) os valores transferidos foram destinados para outra conta de titularidade do próprio autor; c) o empréstimo tomado permaneceu em sua conta, por imediato bloqueio. Culpa exclusiva da vítima. Art. 14, §3º, CDC

4. NU Pagamentos S.A.: falhou ao não adotar medidas de segurança adequadas diante de transações atípicas (contatar a parte autora ou bloquear a operação), com nítido padrão de fraude. Art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. Responsabilidade objetiva da Financeira pelo prejuízo.

4.1. Condenação à restituição do prejuízo envolvido nas 3 operações bancárias (transferências), acrescido de correção monetária e juros de mora desde a citação, observada a Lei 14.905/2024.

4.2. Não houve comprovação de abalo aos direitos da personalidade da autora que justificasse a indenização por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

danos morais. Importes envolvidos sem prova de que abalaram a sobrevivência do autor, empresário. Ausência de providências administrativas que conduzissem a desvio das atividades diárias. As circunstâncias não ultrapassaram os aborrecimentos habituais do cotidiano, não configurando dano moral.

IV. DISPOSITIVO

5. Recurso provido em parte para atribuir à requerida Nu Pagamentos S.A. a responsabilidade pelos danos materiais.

Vistos.

Trata-se de procedimento comum de ressarcimento de numerário, cumulada com pedido de danos morais, no qual foi proferida sentença com a seguinte parte dispositiva: *“Ante o exposto, julgo improcedente o pedido e condeno o autor Alex Antonio Lopes de Carvalho ao pagamento das custas e despesas processuais, e de honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da causa. Julgo extinto o processo com resolução de mérito, com base no art. 487, caput, I, do Código de Processo Civil.”* (fls. 341/342)

A parte autora opôs embargos de declaração às fls. 346/349, os quais foram rejeitados às fls. 351.

Irresignada, interpôs apelação às fls. 354/367, na qual requer, em síntese: (a) o reconhecimento do fortuito interno e a responsabilização dos bancos pelos danos materiais; e (b) a condenação dos bancos ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

A requerida Nu Pagamento S/A – Instituição de Pagamentos apresentou contrarrazões às fls. 382/390, e a requerida Itaú Unibanco S.A. fez o mesmo às fls. 391/402.

A parte autora manifestou oposição ao julgamento virtual às fls. 406.

O recurso é tempestivo e o devido preparo foi recolhido às fls. 368/369.

Às fls. 408/425, a requerida Nu Pagamento S/A – Instituição de Pagamentos formulou pedido de habilitação, o qual foi deferido, estando o novo patrono já habilitado no sistema SAJ.

É o relatório. Fundamento e decido.

Contexto Fático

1 – O requerente, na petição inicial, relata que, em 07.07.2023, recebeu uma ligação telefônica de pessoa de Willian, passando-se por funcionário do Banco Itaú, informando que sua conta havia sido invadida e que deveria realizar procedimentos para rastrear as transações; desconfiando, ligou de telefone para o mesmo número de seu celular, quando constatou que a ligação provinha do Banco Itaú, ao que Willian lhe pediu que transferisse R\$ 45.000,00, para conta pessoal do próprio autor no Nu Pagamentos, da qual tinha conhecimento; foi realizado, ainda, empréstimo no valor de R\$ 66.000,00 (sessenta e seis mil reais), mas o importe não saiu da conta, pois de imediato houve bloqueio da conta. Argumenta que lavrou boletim de ocorrência. Narra que a partir da conta do Nu Pagamentos S.A., foram realizadas para terceiros, desconhecidos, diversas transações via Pix. Por fim, a autora alega que o golpe a abalou profundamente, levando-a a procurar atendimento em um pronto-socorro devido a uma crise nervosa e fortes dores no peito.

As requeridas, em contestação, negam responsabilidade pelo ocorrido, atribuindo-a exclusivamente à vítima. A ação foi julgada improcedente.

A relação entre as partes é de consumo. O autor se amolda como consumidor, destinatário final dos serviços disponíveis pela requerida, Fornecedora, nos termos da Súmula 297 do STJ.

A responsabilidade do fornecedor depende de nexo de causalidade entre o defeito do serviço prestado e o dano havido, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A par disso, a inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor não é automática. Precisa de hipossuficiência técnica quanto à prova ou de verossimilhança do alegado, a critério do juiz e de acordo com as regras ordinárias da experiência. Confirmam-se precedentes do Superior Tribunal de Justiça:

“1. Nos termos da jurisprudência pacífica do STJ, apesar de o art. 6º, VIII, do CDC prever a inversão do ônus da prova para facilitação da defesa, a aplicação do Código de

Defesa do Consumidor não exime o autor do ônus de apresentar prova mínima dos fatos constitutivos de seu direito. Precedentes. 2. Hipótese em que o Tribunal de origem consignou que a parte autora não se desincumbiu do encargo de provar, minimamente, o fato constitutivo do seu direito. Rever tal conclusão requer, necessariamente, o reexame de fatos e provas, o que é vedado a esta Corte, em recurso especial, por esbarrar no óbice da Súmula n. 7/STJ. Agravo interno improvido". (AgInt no AREsp n. 2.298.281/RJ, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 20/11/2023, DJe de 22/11/2023.) (grifo nosso)

"AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECONSIDERAÇÃO DE DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 489 E 1.022 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 505 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. MERCADO DE AÇÕES. INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO. VULNERABILIDADE. HIPOSSUFICIÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 6º, VIII, DO CDC. SÚMULA N. 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Não há ofensa aos arts. 489 e 1.022 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente. 2. Não há violação do art. 505 do CPC, na hipótese em que o Tribunal a quo reanalisa a matéria objeto do acórdão e dos atos processuais subsequentes por ele proferidos e cassados pelo STJ. 3. **A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor. Precedentes.** 4. Rever as conclusões do Tribunal de origem, a fim de a caracterização da vulnerabilidade do recorrido, deixando de aplicar a regra da inversão do ônus da prova, demandaria o necessário reexame do acervo fático probatório dos autos, o que encontra óbice na Súmula n. 7 do STJ. 5. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão. 6. Agravo interno desprovido. (AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.091.099/RS, relator Ministro João



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 18/11/2024,
DJe de 26/11/2024) (grifo nosso)*

Analisa-se o quadro separadamente para cada fornecedora.

Da Responsabilidade do Banco Itaú

A narrativa do requerente sobre o suposto vazamento de dados carece, em absoluto, de verossimilhança.

Inexiste prova de que o requerente tenha, como relata exclusivamente na petição inicial, recebido uma ligação do Banco Itaú e, depois, tenha retornado à Financeira, mediante uso de seu celular, para o mesmo número.

A prova demonstra, exclusivamente, que o autor recebeu, pelo seu aparelho celular, uma única ligação com o número 0113004-1838, atribuído ao Banco Itaú (fls. 55), inclusive conforme a narrativa do próprio autor em boletim de ocorrência (fls. 18).

A Financeira, por meio de relatório de serviços fornecido pela Vivo (fls. 97/144), demonstrou que o referido número não realiza chamadas ativas.

Desse modo, os criminosos utilizam um artifício técnico para mascarar o número de origem da ligação, criando cenário propício ao engodo, que levou o autor a acreditar que estava realmente em contato com o banco.

O requerente reconhece que foi ele quem fez as transferências de R\$ 46.500,00 de sua conta no Banco Itaú para sua própria conta no Nubank (fls. 4) e, ainda, que foi ele quem contraiu o empréstimo de R\$ 60.000,00, também perante o Itaú, não transferido porque a conta teria sido bloqueada, conforme a declaração manuscrita do requerente (fls. 22). Afirmar que assim procedeu seguindo as orientações da falsa central, como ele afirmou na petição inicial e no boletim de ocorrência (fls. 18), lavrado no dia seguinte digitalmente (08.07, às 12,13 hs).

Não há demonstração do que foi conversado entre o autor e o falsário, o que adviria, por exemplo, de cópias de conversas por whatsapp ou de áudios.

Em suma, nada indica que tenha havido vazamento de dados internamente junto ao Banco Itaú. As operações foram realizadas pelo requerente seguindo orientação de falsa central. Da referida Financeira, também não cumpria exigir a imposição de mecanismos de bloqueio prévio para as transferências, porque os valores se destinaram ao próprio autor, o que exclui o padrão de fraude. Por fim, o crédito contratado, além de solicitado pela própria parte, foi bloqueado.

Por outras palavras, a narrativa do requerente, ao imputar responsabilidade ao Itaú, carece de verossimilhança.

A responsabilidade pelo resultado, no caso as transferências para abastecer a conta no Nubank, cabe exclusivamente do autor, porque feitas por franco descuido com seu patrimônio ou por ingenuidade. Não é crível, ao homem médio, que uma Financeira, para solucionar fraude interna, orientaria seu cliente a retirar dinheiro da própria instituição e transferi-lo para uma conta em outro Banco, sem qualquer vínculo entre elas.

Nesse sentido:

*APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TUTELA DE URGÊNCIA. **GOLPE DA FALSA CENTRAL.** RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de improcedência. Insurgência recursal da autora visando a reforma da sentença para obter a responsabilização das instituições bancárias pelos danos materiais e morais decorrentes do golpe de que foi vítima. 2. CULPA CONCORRENTE. Caracterizada. DE UM LADO, a autora que, após receber ligação telefônica e contato de WhatsApp de suposto funcionário, atendeu as orientações do falsário, aumentando o limite do cheque especial e realizando a transferência de valores para terceiros. DE OUTRO LADO: O BANCO C6 E ITAUCARD não se desincumbiram do ônus probatório, eis que permitiram a abertura de conta por terceiro estelionatário sem as devidas cautelas, deixando de trazer qualquer documento para demonstrar o cumprimento dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. 3. **RESPONSABILIDADE DO ITAÚ** e do NU PAGAMENTOS S.A. (C. STJ, Súmula 479). Afastada, eis que: a) a autora confessa ter aumentado o limite de crédito*

*e feito as transferências questionadas, ou seja, ainda que o banco viesse a bloquear as transações, elas seriam desbloqueadas pela própria autora, pois – naquele momento –, acreditava na idoneidade do negócio; b) as transações iniciadas do ITAÚ tiveram como destinatária a própria autora; c) a autora não demonstrou a verossimilhança da alegação de vazamento de dados; d) O MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED), embora permita o reembolso da quantia transferida via PIX, somente seria efetivo se houvesse numerário nas contas receptoras (Precedente deste Eg. Tribunal). 4. DANO MATERIAL. Indenização devida. Apuração em cumprimento de sentença. Redução, porém, em 50% (CC/02, art. 945). 5. DANO MORAL. Caracterizado. Transferência indevida de valores da conta salário da autora. Fixação em R\$ 10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Redução em 50% em razão da culpa concorrente da autora (CC/02, art. 945). 6. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. Procedência parcial. Condenação da autora e do ITAUCARD e BANCO C6 ao rateio das custas e despesas do processo, na proporção de 50%, e pagamento da verba honorária do patrono da parte adversa, fixada em favor do patrono da autora em 15% sobre o valor da condenação e ao patrono do réu em 15% sobre o proveito econômico (CPC/15, art. 85, §2º). Majoração da verba honorária atribuída à autora de 15% para 20% sobre o valor da causa para os patronos do NU PAGAMENTOS S.A. e o ITAÚ (CPC/15, art. 85, §11), observada a gratuidade de justiça. 7. RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1036062-68.2023.8.26.0114; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2024; Data de Registro: 18/07/2024) (**grifo nosso**)*

Dessa forma, quanto ao Banco Itaú, a sentença de improcedência deve ser mantida.

Da Responsabilidade do Banco Nu Pagamentos

Igualmente, a narrativa do requerente não contém verossimilhança. Novamente no boletim de ocorrência, o autor indica que, na ligação telefônica recebida do Banco Itaú, os falsários “foram dando o procedimento para transferir o dinheiro da minha conta do Itaú para minha conta no Nubank e

fazer 3 pix em contas diferentes” (fls. 57).

Assim, foi o próprio autor quem realizou as transferências da conta do Nubank para terceiros.

Contudo, as transações apresentam padrão de fraude. Consistiram em transferências para Thaina de R\$ 33.000,00 às 19,46 horas e para José Vinicius de R\$ 11.000,00 e R\$ 1.000,00, às 20,18 horas, isto é, com cerca de meia hora de diferença, no período noturno, sexta feira (fls. 182).

Sucessivas, em valores elevados, as operações tinham padrão de fraude. Nenhuma prova de que os destinatários eram conhecidos do autor de que ele manobrasse habitualmente com importes tão expressivos, de modo que houve fuga do perfil de consumo da vítima.

Assim, caberia à requerida contatar a parte autora ou bloquear a operação até que houvesse certeza da autenticidade da transação. Sobre esse tema, a requerida sustenta que o fez. Anexa um reconhecimento facial do autor, afirmando que presta como meio para confirmar as operações (fls. 185).

Dita biometria foi realizada às 23,35 horas do fatídico dia 07.07 e nenhum dos seus dados a vincula à confirmação de operações anteriores, sobretudo porque realizadas por meio de PIX, que se cuida, sabidamente, de mecanismo imediato de transferência, firmado horas antes. Ao que se infere de fls. 181, referido reconhecimento facial reporta a outra operação, qual seja histórico de mudança de certificado. Nada em sentido oposto nos e-mails emitidos pelo Nu Pagamento como resposta à contestação administrativa do autor (fls. 37/50).

De quase nada resolveram as medidas para recuperação dos valores engendradas dias depois (fls. 188), eis que obtido o reembolso de apenas R\$ 310,99 das contas de José Vinicius (fls. 42).

Em suma, a falha na segurança das operações junto à Nu Pagamento foi a causa determinante do sucesso da empreitada criminosa. Conforme o disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o banco Nu Pagamentos tem responsabilidade pelos danos causados, em observância à teoria do risco do empreendimento.

Ao oferecer serviços financeiros por meio de aplicativos, que

funcionam sem a intermediação de agências físicas e estão acessíveis a qualquer hora, a instituição obtém consideráveis vantagens financeiras. Em contrapartida, deve assumir os prejuízos decorrentes de fortuitos internos, conforme previsto na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e na tese firmada no Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das instituições financeiras, destaca-se recente julgamento da Terceira Turma do STJ, sob a relatoria da Ministra Nancy Andrighi, ocorrido em 12/09/2023:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023). (grifo nosso)

É evidente, portanto, que se trata de um **fortuito interno**, cuja responsabilidade pelos danos materiais recai sobre o banco **Nu Pagamentos**

S.A..

Assim, cabe à instituição restituir à autora os prejuízos decorrentes das três transações fraudulentas, realizadas na conta que administra, via Pix acrescidos de correção monetária, a contar do desembolso, mais juros de mora desde a citação eis que a responsabilidade é contratual, na toada do artigo 405 do Código Civil, abatida a devolução ao que parece já procedida do mínguo valor de fls. 42.

A correção monetária deve ser conforme o IPCA(IBGE) e os juros de mora pela taxa Selic (abatido o IPCA), desprezados os juros negativos, na forma da Lei 14.905/2024.

Danos Morais

O dano moral não é in re ipsa. Precisa ser demonstrado e, no caso, o evento não transbordou o aborrecimento inerente às relações de consumo.

Não se olvida que autor compareceu em hospital em função de dor torácica na mesma data, à noite (fls. 63), o que pode ter sido causado pela percepção posterior de envolvimento em golpe de mais de 40 mil reais. Também pode ter sido outro motivo, eis que, na mesma data, o requerente seguiu com telefonemas para terceiros, como o zelador e o ajudante (fls. 55).

De mais a mais, o julgador não pode se pautar pelas circunstâncias personalíssimas de cada um. Para apurar o dano moral, à falta de padrões éticos e morais objetivos ou amplamente aceitos em sociedade, deve o juiz adotar a sensibilidade ético-social do homem comum, nem muito reativa a qualquer estímulo ou tampouco insensível ao sofrimento alheio. Imbuído dessa sensibilidade, deverá questionar e refletir sobre a existência de grave lesão ou atentado à dignidade da pessoa humana que pleiteia reparação. Confira-se no STJ:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE. DANO MORAL. AUSÊNCIA DOS REQUISITOS. NÃO CONFIGURADO. 1. Ação ajuizada em 12/07/2011. Recurso especial interposto em 23/08/2013 e distribuído a este Gabinete em 25/08/2016. 2. A ausência de decisão acerca

dos dispositivos legais indicados como violados impede o conhecimento de parte do recurso especial. 3. O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível. 4. Dano moral: agressão à dignidade da pessoa humana. Necessidade de reavaliação da sensibilidade ético-social comum na configuração do dano moral. Inadimplemento contratual ou vício do produto não causa, por si, danos morais. 5. Recurso especial parcialmente conhecido e, nesta parte, parcialmente provido. RESPº 1.426.710 - RS (2013/0416511-1), Rel.Nancy Andrigli, 3ª Turma, 25.10.2016).

Não obstante o elevado montante transferido da conta do Nu Pagamentos, não há prova de que afetou a subsistência do autor, empresário. Não houve cobrança vexatória nem humilhante, nem sequer negativação de seu nome. Não houve deslocamento significativo das atividades diárias.

A parte autora, ademais, jovem, com cerca de 40 anos, empresário, contribuiu para o sucesso do golpe, pois, como repisado, realizou as transações, descuidando de seu patrimônio.

Nesse contexto, esta Turma:

*CONTRATO BANCÁRIO – Ação de indenização por dano moral e material – **Golpe da falsa central de atendimento** – Transações bancárias fraudulentas – Sentença de procedência – Restituição dos valores indevidamente descontados do autor e indenização por dano moral – Apelação do réu - Preliminar de ilegitimidade de parte passiva rejeitada - Movimentação destoante do perfil do correntista – Falha nos sistemas de segurança bancários – Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços -- **Dano moral não configurado** – Sentença parcialmente reformada – Recurso provido em parte.* (TJSP; Apelação Cível 1019842-03.2024.8.26.0100; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024) (grifo nosso)

Neste Núcleo 4.0 de Justiça:

*APELAÇÃO – **Golpe da falsa central de atendimento** –*

*Sentença de improcedência – Recurso da parte autora. TRANSAÇÃO BANCÁRIA – Phishing – Situação que atrairia a aplicação do artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC, em razão de se tratar de evento que foge ao controle de segurança da instituição bancária – Responsabilidade do banco réu, contudo, que se verifica na hipótese em tela – Transação atípica e fora do perfil da consumidora – Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações – Responsabilidade objetiva verificada – Súmula nº 479 do C. STJ. **DANO MORAL – Não configurado – Inexistem provas suficientes de efetiva ofensa à sua honra.** Sentença reformada – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1029678-03.2024.8.26.0002; Relator (a): João Battaús Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024) (grifo nosso)*

Assim, não há fundamento para a condenação de nenhuma requerida em danos morais.

Das Custas e Honorários Sucumbenciais

5 – Diante da reforma da sentença para parcial procedência em relação à requerida Nu Pagamentos S.A., faz-se necessária a modulação das disposições referentes às custas e aos honorários sucumbenciais.

Em relação ao Banco Itaú, a ação foi julgada totalmente improcedente, razão pela qual ele não deve arcar com custas e despesas processuais. Além disso, considerando o desprovimento do recurso interposto pela autora contra o Banco Itaú e a atuação de seus patronos na fase recursal, aplica-se o artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, pelo que se majoram honorários sucumbenciais devidos ao Patrono do Banco Itaú para 13% sobre o valor da causa.

Quanto à requerida Nu Pagamentos S.A., caberá ao autor pagar honorários de 10% sobre o valor dos danos morais pleiteados e à Nu Pagamentos S.A. de 10% sobre o valor da condenação, ambos em favor do advogado do adverso respectivo. A Nu Pagamento ainda arcará com ½ das custas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

do processo, ficando o restante à autora.

Dessa forma, a sentença deve ser reformada para atribuir à requerida Nu Pagamentos S.A. a responsabilidade pelos danos materiais.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
RELATOR(A)