



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000291186

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000818-23.2024.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante/apelada ANTÔNIA NADIR DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos da ré e da autora, por maioria de votos, tendo sido acompanhado pelo 2º, 4º e 5º juízes. Vencido o 3º Juiz que declara, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), VICENTINI BARROSO, MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 26 de março de 2025.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1000818-23.2024.8.26.0606

Origem: **Foro de Suzano/1ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Gustavo Henrichs Favero

Recorrente: **Antônia Nadir do Nascimento Justiça Gratuita**

Recorrida: **Nubank S/A (Nu Pagamentos S.a.)**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 1011

Apelação. Ação de reparação por danos materiais e morais. Golpe do PIX. Sentença de parcial procedência. Recurso da autora e da ré.

Recurso da ré desprovido. Pretende o afastamento da responsabilidade. Ausência de comprovação da higidez das transferências. Movimentação destoante do perfil do cliente. Instituição financeira. Obrigação de desenvolver mecanismos para a identificação e bloqueio de operações que não se coadunam com o perfil do consumidor (REsp 2.052.228/DF). Não configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Não caracterizada a culpa concorrente do consumidor. Atividade de risco explorada pelo Banco. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. Dever se ressarcir os prejuízos causados. O banco/instituição, se for o caso, poderá demandar ação regressiva.

Recurso da autora desprovido. Pretende a condenação da ré por danos morais. Impossibilidade. Ausência de cautela da autora, que confiou em contato via *whatsapp* e seguiu as orientações do terceiro. Mero aborrecimento.

Sentença mantida.

Recursos desprovidos. Honorários majorados.

Vistos etc.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 117/121, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Antônia Nadir do Nascimento em

face de Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento.

Inconformada, a autora interpôs apelação. Em síntese, aduz que a súmula 479 do STJ fixa a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos gerados em razão de fortuito interno relativo a fraudes e delitos; que o ocorrido ultrapassou o mero aborrecimento, ensejando reparação por danos morais.

Recurso tempestivo e preparo dispensado.

Contrarrazões às fls. 148/163.

Por sua vez, a ré também interpôs recurso. Em suas razões, sustenta a sua ilegitimidade passiva para integrar a lide. No mérito, aduz que o ocorrido se afigura como fortuito externo, com culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, ensejando o afastamento de sua responsabilidade objetiva; que a apelada concedeu a terceiro acesso ao seu dispositivo móvel; que as transações foram autorizadas com a aprovação da senha pessoal de 4 dígitos; que os fatos não ocorreram em razão de falha na prestação de serviços, mas por ausência de cautela da autora.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões às fls. 189/196.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Primeiramente, ressalto que a relação jurídica em exame é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se a análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material do polo consumidor. Este entendimento encontra-se sumulado pelo STJ, vejamos:

Súmula nº 297: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras

Desta feita, considerando as particularidades do caso em apreço, de rigor a inversão do ônus da prova, como autoriza o artigo 6º, VIII do CDC

Cuida-se de caso que versa sobre o “golpe do pix” em que a vítima é

induzida ao erro e transfere ao terceiro de má-fé valores por meio de PIX. Narra a autora que recebeu uma mensagem pelo *whastapp* em que o indivíduo passou-se por funcionário da empresa ré e a informou sobre suposta invasão à sua conta.

A apelante aduz que, acreditando ser um preposto da empresa, seguiu as orientações do indivíduo, acessando o seu aplicativo e inserindo os códigos informados na mensagem

Sequencialmente, a vítima percebeu se tratar de fraude, em razão da transferência de R\$2.400,00 (dois mil e quatrocentos reais), via pix, a um beneficiário desconhecido. Narra que tentou solucionar o impasse administrativamente, mas não obteve êxito, o que ensejou o ajuizamento dessa demanda.

Pois bem.

Afasto a tese da apelante ré quanto a sua ilegitimidade passiva para integrar a lide. Verifico que a autora possui vínculo jurídico com a instituição bancária, sendo legítimo o seu pleito em demandar da empresa a responsabilização em virtude da fraude ocorrida.

O apelo da ré não comporta provimento.

Assiste razão a autora quando menciona a responsabilidade objetiva das instituições bancárias. Nesse sentido, o artigo 14 do CDC e a súmula 479 do STJ fixam que as instituições bancárias respondem por fortuito interno independente da comprovação de culpa. Transcrevo:

Súmula 479 STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

“Art. 14 do C.D.C. - 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.”

Pela leitura dos dispositivos citados, verifica-se que a responsabilidade da ré só seria afastada caso fosse comprovada a ocorrência de fortuito externo com culpa exclusiva da vítima, o que não ocorreu nesse caso, em razão da evidente falha na prestação de serviços pela instituição financeira.

A requerente é empregada doméstica e aduz que o valor transferido de sua conta bancária não é compatível com seu perfil econômico. À época do fato, o valor movimentado era de quase dois salários mínimos, sendo crível a alegação da autora de que a transação era incompatível com seus pagamentos cotidianos, o que deveria ter acionado o sistema de segurança da empresa ré.

Além disso, com a inversão do ônus da prova, passou a ser da empresa ré o encargo da produção de prova.

Compulsando a defesa apresentada pela requerida, verifica-se que, não só esse argumento não foi contestado, como também não foram juntados documentos que demonstrassem a compatibilidade entre a movimentação objeto desse feito e as realizadas cotidianamente pela correntista, culminando na condenação da instituição bancária à devolução dos valores transferidos pelo terceiro de má-fé.

Desta feita, compete à empresa, que desenvolve atividade de risco, implementar ferramentas que obstaculizem a concretização dessas fraudes.

No concernente ao art. 927, parágrafo único, do Código Civil, merece destaque o risco criado pelo meio utilizado pela parte fornecedora para o desempenho da atividade, que determina a interpretação extensiva do referido dispositivo em face do risco induzido. Como leciona o eminente **Desembargador Cláudio Bueno de Godoy**:

"(...) considera-se deve interpretar-se o parágrafo único do art. 927, nesse ponto de forma extensiva, para considerá-lo atinente também aos casos de responsabilidade pelo risco induzido, senão pela atividade em si, mas pelos meios normais de seu desempenho. Aqui sim, à semelhança do que se dá no Código Civil italiano (art. 2.050) ou no Código Civil português (art. 493º, n. 2). E, de mais a mais, é, de qualquer maneira, um risco especial que se contém na atividade prestada, em seu âmbito mais

extenso, porquanto nos meios de sua prestação. É, por exemplo, a situação hoje tão comum da abertura de contas correntes bancárias, com obtenção de empréstimos, ou assinatura de linhas telefônicas, sempre mediante fraude perpetrada por terceiro, a dano da vítima, em que se tem responsabilizado os fornecedores respectivos, com frequente remissão ao risco¹, mas que, a rigor, não é da atividade, em termos estritos, mas, no caso, do meio pelo qual ela se exerce, marcado pela informalidade da contratação, favorecendo a ocorrência danosa referida."²

Nesse contexto, por identidade de razões, a responsabilidade vertida no art. 927, parágrafo único, do Código Civil é também aplicável ao caso concreto.

Argumentos quanto à suposta dificuldade ou impossibilidade de prever ou de evitar golpes do tipo, não eximem a instituição financeira da responsabilidade, na medida em que há meios seguros de se apurar a efetiva manifestação da vontade do consumidor.

O Banco, que tinha o dever de se certificar quanto a legitimidade das operações, poderia ter evitado, ou a menos reduzido substancialmente o risco, adotando um sistema de detecção de operações que discrepem do perfil do consumidor. Mas este cuidado não teve, daí a obrigação de indenizar.

Com efeito, conforme se extrai dos autos, ao que tudo indica, a movimentação era consideravelmente destoante do respectivo perfil. Assim, era exigível da instituição financeira o desenvolvimento de mecanismos de segurança capazes de identificar e obstar movimentações que não se coadunam com o perfil do consumidor. Do reverso, caracteriza-se o defeito na prestação do serviço, com a consequente responsabilidade de indenizar pelos danos que causar. A responsabilidade do banco, na hipótese, é objetiva (**Súmula 479 do STJ**). O Colendo Superior Tribunal de Justiça já teve oportunidade de decidir, no mesmo diapasão, que:

"EMENTA

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E

¹ (259-A) TJSP, Ap. 684.439.4/7-00, 4ª Câ., rel. Des. Francisco Loureiro, j. 26-11-2009, com expressa alusão ao risco criado com fundamento da responsabilização. No âmbito do STJ, ver ainda: REsp 774.640, 4ª T., rel. Min. Quaglia Barbosa, j. 12-12-2006; REsp 768.153/SP, 3ª T., rel. Min. Nancy Andrigui, j. 25-9-2006.

² *In Responsabilidade civil pelo risco da atividade*, Ed. Saraiva, S. Paulo, 2010, 2ª ed., p. 118/119.

ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

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.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para **declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.** " [destaquei]

REsp 2.052.228 – DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, 3ª turma, v.u.,

j.12/09/2023 (www.stj.jus.br).

No caso vertente, como se constata, o banco não adotou as medidas de

segurança apropriadas, de modo que é inequívoco o dever de indenizar pelos danos causados ao consumidor. A responsabilidade, vale repetir, a teor da **Súmula 479 do STJ**, é objetiva.

Não se depara com a hipótese de culpa exclusiva do terceiro. Também não é o caso de culpa concorrente do consumidor: como é evidência que falta aos olhos, sem o concurso de empregado ou preposto do Banco, ou sem o vazamento dos dados bancários, a fraude não teria êxito.

Inaplicável à espécie a excludente do caso fortuito, por se tratar de fortuito interno, conceituado por **Sérgio Cavalieri Filho**, como o “fato imprevisível, e, por isso, inevitável, mas que se liga à organização da empresa, integra os riscos da atividade desenvolvida pelo fornecedor” (*In Programa de Responsabilidade Civil*, 11ª ed, São Paulo: Atlas, 2014, pp. 481-482).

Era exigível do fornecedor a atuação escoreita, conforme a boa-fé objetiva (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor), vale dizer, do cumprimento dos deveres acessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte.

Registre-se que a atividade financeira/bancária, pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem. Não é por outra razão que há muito a Lei 7.102³, de 20 de junho de 1983, já impunha aos estabelecimentos financeiros os cuidados com a segurança.

Nos últimos anos, com o objetivo de reduzir os custos as entidades financeiras investiram fortemente em sistemas eletrônicos e plataformas que permitem a movimentação de recursos, contratações, pagamentos etc., de forma remota, sem a necessidade de deslocamentos às agências bancárias. Não obstante, a natureza da atividade não é alterada, e nem se tornou menos perigosa, daí a necessidade de indenizar os prejuízos decorrentes das falhas nos seus sistemas de segurança.

A entidade bancária/financeira deve reparar o dano, independentemente de culpa, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil

³ Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências.

(na mesma linha: art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor).

Como já assentado, a atividade da parte demandada, (bancária/financeira), pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem, o que atrai o dever de reparar o dano, independentemente de culpa.

Sérgio Cavalieri Filho, com as costumeira percuciência, assevera que a hipótese do art. 927, parágrafo único, do Código Civil envolve o denominado **risco inerente**:

*"Temos indicado como critério identificador da atividade de risco a distinção que se faz na doutrina entre risco inerente e risco criado. O primeiro, **risco inerente**, é aquele intrinsecamente atado à própria natureza da atividade, à sua qualidade ou modo de realização, de tal forma que não se pode exercer essa atividade sem arrostar certos riscos. Embora o perigo ou risco seja elemento ligado a certas atividades, a lei não proíbe a sua realização, pelo contrário, até as estimula por serem necessárias à sociedade, como, por exemplo, os transportes de qualquer natureza, serviços públicos em geral – fornecimento de luz, gás, água, telefone –, serviços médico-hospitalares e outros tantos. Fala-se em **risco adquirido** quando a atividade normalmente não oferece perigo a alguém, mas pode se tornar perigosa (eventualmente) em razão da falta de cuidado de quem a exerce. São atividades que, sem defeito, não são perigosas; não apresentam riscos superiores àqueles legitimamente esperados.*

*Em nosso entender, enquadra-se no parágrafo único do art. 927 do Código Civil **toda atividade que contenha risco inerente**, excepcional ou não, desde que intrínseco, atado à sua própria natureza. E assim nos parece porque pela teoria do risco criado, que também pode ser chamada de risco da atividade, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade empresarial ou profissional tem o dever de responder pelos riscos que ela possa expor à segurança e à incolumidade de terceiros, independentemente de culpa.*

Essa obrigação é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos serviços que oferece, respondendo pela segurança dos mesmos.

*Em conclusão, há no parágrafo único do art. 927 do Código Civil uma norma aberta de responsabilidade objetiva, que transfere para a doutrina e a jurisprudência a conceituação de atividade de risco no caso concreto. Não há, a priori, como especificar, exaustivamente, quais são as atividades de risco, mas pode-se adotar, em face da teoria do risco criado, o **critério do risco inerente** como elemento orientador. A natureza da atividade é que irá determinar, no caso concreto, a sua propensão à criação de risco. Uma empresa que comercializa flores, peças de vestuário ou comestíveis, por exemplo, normalmente não oferece risco inerente, mas a sua atividade pode ser tornar perigosa à medida em que se expandir e colocar veículos nas ruas para fazer entregas, transporte de mercadorias etc.⁴*

Pelo que emerge dos autos, o banco/instituição não adotou as medidas de segurança apropriadas, de modo que é inequívoco o dever de ressarcir os prejuízos do consumidor.

A Colenda Seção de Direito Privado do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, quanto ao tema, já expediu o **Enunciado nº 14**, que guarda o seguinte teor:

Enunciado nº 14 – "Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ."

Desta feita, mantenho a r. sentença que condenou ré à restituição do montante de R\$2.400,00 (dois mil e quatrocentos reais) à autora.

Com relação à correção monetária e juros de mora, a Lei nº 14.905/2024 alterou a redação do Código Civil para dispor sobre atualização monetária e juros, e não se pode olvidar que os consectários da condenação constituem matéria de ordem pública, passível de conhecimento de ofício pelo julgador.

Assim, a correção monetária, incidente sobre a indenização por dano material, deverá ser calculada com base no índice legal, a contar do desembolso (Súmula 43. STJ), conforme a Tabela Prática do Tribunal de Justiça, até o início da vigência da Lei nº 14.905/2024, quando então será calculada, em continuação, pelo IPCA, nos termos do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil.

⁴ *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 276/277.

O apelo da autora também não comporta provimento.

Pelo narrado, verifica-se que a parte não agiu de forma zelosa, eis que poderia ter empenhado forças em verificar a legitimidade do contato antes de seguir as orientações do interlocutor.

Nesses casos, é inviável a condenação por danos morais da empresa, visto que não se pode ignorar que, em algum nível, houve contribuição da vítima para a concretização do dano.

Destaca-se, ademais, que o fortuito não teve grandes desdobramentos que justifiquem a condenação em reparação moral. A requerente não sofreu com a negatização de seu nome ou cobranças vexatórias, deixou de provar, ainda, que a situação excedeu o mero aborrecimento, ensejando o afastamento da condenação pretendida.

Com a habitual percuciência, assevera Sérgio Cavalieri Filho:

"(...) só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos." (In Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, S. Paulo, 2007, 7ª ed., p. 80.)

Nesse sentido, vasta a jurisprudência desta c. Câmara. Vejamos:

AÇÃO INDENIZATÓRIA – "Golpe do Falso Emprego" – Sentença de

parcial procedência - Recurso de ambas as partes. 1) RECURSO DA RÉ - Descabimento - Dano decorrente de negócio jurídico objeto de golpe, consistente em transferências bancárias via PIX em contas bancárias abertas por fraudadores em ambiente virtual disponibilizado pela ré - Golpe perpetrado por terceiro - Instituição financeira ré que não demonstrou a regularidade da abertura das contas correntes utilizadas pelos fraudadores para a aplicação do golpe - Assunção de risco do prestador de serviço bancário para utilização da plataforma Pix - Artigos 33 e 88 do Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 01/2020 - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ - Dever de indenizar pelos danos materiais - Precedentes - Sentença mantida - Recurso não provido. RECURSO ADESIVO DA AUTORA - Pretensão à condenação da ré a pagar indenização por danos morais - Impossibilidade - Mero aborrecimento não pode ser causa de indenização econômica - Autora que não demonstrou o alegado abalo moral sofrido - Contas utilizadas pelos terceiros fraudadores para receberem os valores que não são a causa exclusiva para os prejuízos suportados pela a autora - Autora que agiu com desídia ao não verificar a higidez das propostas e exigências realizadas pelos fraudadores - Dano moral não configurado - Precedentes - Recurso não provido. SUCUMBÊNCIA - Honorários majorados, nos termos do art. 85, §11 do CPC. DISPOSITIVO - Recurso da ré não provido e recurso adesivo da autora não provido. (TJSP; Apelação Cível 1013321-79.2023.8.26.0196; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2024; Data de Registro: 10/04/2024)

RESPONSABILIDADE CIVIL - Fraude bancária - Danos morais e materiais - Demanda julgada parcialmente procedente - "Golpe do motoboy" - Saques e compras realizadas com o uso do cartão das autoras, por elas não reconhecidas - Parte requerente que disponibilizou cartão a

terceiro estelionatário que se fez passar por funcionário do recorrido - Transações que se deram fora do perfil das requerentes, o que configura falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva do banco - Instituição financeira detentora de capacidade técnica para demonstrar a legitimidade das operações - Incumbia ao banco trazer provas robustas da legitimidade das operações financeiras impugnadas pela parte autora (art. 373, II, do CPC), ainda que argumente a infalibilidade e segurança de seu sistema, no entanto, não o fez - Negócio jurídico inexistente por ausência de elemento essencial (consentimento) - Inteligência do art. 104 do CC - Dever do réu de ressarcimento dos danos materiais da autora, com juros e correção monetária - Todavia, o modo como se iniciou a fraude não é imputável ao banco - Obrigação do consumidor de cercar-se de cuidados antes de entregar seu cartão à pessoa desconhecida - Fato que afasta a pretensão das requerentes ao recebimento de indenização por dano moral - Recurso do réu desprovido e das autoras em parte provido apenas para que sobre os valores indevidamente desfalcados das requerentes, a serem ressarcidos, incidam correção monetária segundo os índices da Tabela Prática do TJSP, desde a respectiva subtração, e juros de mora de 1% a.m. a partir da citação. (TJSP; Apelação Cível 1016792-40.2022.8.26.0002; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/03/2023; Data de Registro: 03/03/2023)

Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais - Autora que foi vítima do denominado 'golpe do presente', após ter recebido entrega em razão de seu aniversário, e ser compelida a pagar a taxa de entrega, que seria no valor de R\$8,90, mas cujo valor pago ao motoboy foi de R\$8.000,00 na função crédito - Aplicação do CDC - Responsabilidade objetiva do banco réu, porque era seu dever impedir a consecução de operação incompatível com a movimentação usual da autora (perfil de consumo e tipo de operação) - Falha de segurança interna do

requerido - Consumo fora do padrão, cuja transação ostentava nítido perfil fraudulento - Parcial procedência da demanda para reconhecer a inexistência/inexigibilidade da transação impugnada e do valor dela decorrente, atribuindo-se sucumbência recíproca - Dano moral não evidenciado - Fraude praticada por terceiro facilidade pela autora apelante - Precedentes do C. STJ e deste E. TJSP - Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1049027-89.2024.8.26.0002; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2024; Data de Registro: 07/10/2024)

declaratória de inexistência de débito cumulada com devolução de valores pagos e danos morais Fraude bancária Autor que confirmou dados pessoais e/ou bancários e entregou todos os seus cartões de crédito a terceiro "Golpe do motoboy" Compras que fogem do perfil financeiro do consumidor Má prestação de serviços caracterizada Responsabilidade objetiva dos Bancos (art. 14, CDC) Declaração de inexigibilidade dos débitos litigiosos e estorno/restituição dos valores pagos em razão dos parcelamentos realizados Dano moral não configurado Consumidor que concorreu para o evento Litigância de má-fé Não ocorrência Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1009010-14.2023.8.26.0077; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/09/2024; Data de Registro: 04/09/2024)

Pelo exposto, mantenho a sentença por seus próprios termos, negando provimento aos recursos interpostos.

Ante a não alteração da sucumbência, mantenho a condenação ao pagamento de custas e despesas processuais como determinada pela r. sentença, apenas majorando para R\$2.000,00 (dois mil reais) o valor de honorários advocatícios devido pela ré ao patrono da autora, em razão do desprovimento do recurso interposto, com fulcro no art. 85, §11º do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, por meu voto, ***nego provimento*** aos apelos da ré e da autora.

Carlos Ortiz Gomes

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 36.480

Apelação Cível nº 1000818-23.2024.8.26.0606

Comarca: Suzano

Apelante/Apelado: Antônia Nadir do Nascimento

Apelado/Apelante: Nubank S/A (Nu Pagamentos S.a.)

DECLARAÇÃO DE VOTO

Adotado o relatório do douto relator, registro minha divergência.

Versa a demanda sobre indenização por danos materiais e morais.

Por r. sentença de fls. 168/173 o feito foi julgado parcialmente procedente para condenar o réu a restituir o valor de R\$ 2.400,00 à autora.

Recorrem ambas as partes.

O voto condutor negou provimento a ambos os recursos, diante da configuração da responsabilidade objetiva do banco réu e da ausência dos requisitos caracterizadores do dano moral pleiteado pela autora.

Contudo, preservado o posicionamento do i. Relator, apresento a minha divergência nos termos a seguir aduzidos no que tange aos danos morais pretendidos pela autora apelante.

Com efeito, não pode a consumidora ser lesada pela falha de prestação de serviços.

Diante do conjunto probatório constantes nos autos, verifica-se que no caso, restou caracterizada a responsabilidade do réu pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

O art. 927, § único, do Código Civil é claro no sentido de que a

responsabilidade do réu se insere no risco da atividade.

Tratando-se de relação de consumo, incide o art. 14, *caput*, do CDC:

“Art. 14. 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.”

E tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, as quais não se vislumbram nos autos.

Em suma, trata-se o caso de responsabilidade pelo risco da atividade e determina a referida norma que em tais circunstâncias a responsabilidade é objetiva, nos termos da Súmula nº 479 do C. STJ, bem como do art. 14, *caput*, do CDC e do art. 927, parágrafo único, do CC.

A legislação moderna consagrou o direito à indenização por dano moral desde que comprovada a existência de dano à honra, à imagem ou à moral do cidadão, expondo-o a uma situação constrangedora ou vexatória, com repercussão negativa na esfera social.

No presente caso, percebe-se que a situação vivenciada pela autora se enquadra nesses requisitos.

Isso porque do conjunto probatório dos autos, infere-se que os dissabores sofridos pela autora, ultrapassam o mero aborrecimento, diante da realização de operação financeira fraudulenta em sua conta bancária, em razão da falha no sistema de segurança da instituição financeira ré.

Assim, o transtorno sofrido pela autora extrapola o simples aborrecimento do dia-a-dia, causando constrangimentos, o que por si só constitui dano moral a ser indenizado, merecendo a fixação da verba indenizatória.

Com relação ao "quantum" indenizatório, não se pode olvidar que a *mens legis*, no caso da indenização por danos morais, abarca, a um só

tempo, a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

É neste sentido o entendimento do STJ:

“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA INDENIZAÇÃO.
1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9 , 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005).

“(…) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.01).

Destarte, seguindo tais critérios, deve-se fixar indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia que se mostra adequada e suficiente para compensar os danos suportados pela autora, em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Sobre a verba indenizatória deverá incidir correção monetária a partir da publicação deste v. acórdão, ou seja, do arbitramento (STJ, Súmula 362) conforme os índices da tabela prática deste Tribunal e juros de moratórios de 1% ao mês a contar da citação.

A respeito colacionam-se precedentes nos quais se verifica que a verba indenizatória arbitrada na presente hipótese se encontra em consonância com o entendimento desta C. Câmara em casos semelhantes:

“FRAUDE BANCÁRIA. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos patrimonial e moral julgada parcialmente procedente para declarar a nulidade do contrato de

empréstimo nº 118977999 bem como a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes; condenar o réu a restituir os valores descontados da conta do autor e a pagar indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), autorizada a compensação desses valores com o acréscimo patrimonial obtido pelo autor após as operações fraudulentas (R\$ 18.786,11, dezoito mil, setecentos e oitenta e seis reais e onze centavos), assim como a cobrança, pelo réu, do montante residual nas vias adequadas. Transações discutidas que fogem do perfil financeiro do consumidor a evidenciar má prestação de serviços. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano moral configurado "in re ipsa" ante débitos indevidos da conta do recorrente. "Quantum" fixado pelo juízo de origem que é mantido pois observadas as peculiaridades do caso, bem como os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e equidade. Apelo não provido." (TJSP; Apelação Cível 1061777-21.2022.8.26.0576; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024) (g.n.).

"Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório. Ação movida por correntista de instituição financeira, que ao se dirigir a caixa eletrônico localizado no interior de supermercado, foi ludibriado pela atuação de terceiros que aplicaram o golpe da troca de cartões. Valores sacados de sua conta e transações feitas através do cartão de crédito. Restituição daqueles. Transações via cartão de crédito não estornadas. Sentença de procedência em parte. Restituição de valores e indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Irresignação das partes. Acolhimento do apelo do autor para majorar a indenização para R\$ 10.000,00, aquém do pretendido. Conduta contraditória do réu. Golpe que não se controverte. Comunicação que deveria ensejar a adoção de procedimentos de segurança visando impedir novas transações fraudulentas. Falha de segurança no serviço prestado. O fato de o caixa eletrônico estar fora de agência não isenta o Banco de responsabilidade. Risco da atividade. Fortuíto interno. Súmula nº 479 do STJ. Precedentes inclusive desta Câmara. Situação que extrapola o mero aborrecimento. Recurso do autor parcialmente provido e desprovido o recurso do réu." (TJSP; Apelação Cível 1000576-27.2023.8.26.0565; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2024; Data de Registro: 24/04/2024) (g.n.).

Recurso provido.

Por fim, majoram-se os honorários advocatícios, fixados em favor do patrono da autora, para R\$ 2.000,00, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso da autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ACHILE ALESINA

3º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	15	Acórdãos Eletrônicos	CARLOS ORTIZ GOMES	2A1836F1
16	20	Declarações de Votos	ACHILE MARIO ALESINA JUNIOR	2A1EAE06

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1000818-23.2024.8.26.0606 e o código de confirmação da tabela acima.