



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000309676**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1062712-16.2023.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado NUBANK S/A, é apelada/apelante ALESSANDRA PEREIRA GOMES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso da autora. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**FRANCISCO GIAQUINTO**

**relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº : 46552**

**APEL. Nº : 1062712-16.2023.8.26.0224**

**COMARCA: GUARULHOS**

**APTE. : ALESSANDRA PEREIRA GOMES (JUSTIÇA GRATUITA) e  
NUBANK PAGAMENTOS S/A**

**APDOS. : OS MESMOS**

\*Ação declaratória de inexistência de débito c.c indenização – Golpe da falsa central de atendimento – Alegação de Pix realizado para terceiro desconhecido a partir do cartão de crédito da autora, após atender ligação e seguir orientações, acreditando tratar-se de preposto do réu, para cancelar operação fraudulenta e desvincular aparelho telefônico desconhecido de seu aplicativo – Aplicação da legislação consumerista (Súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do réu – Operação fora do perfil de consumo da requerente, de modo que deveria ter sido detectada a fraude pelo sistema de segurança do Banco – Fortuito interno – Aplicação da teoria do risco do negócio – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C, do CPC/73 – Súmula 479, STJ – Prova coligida a denotar que a fraude foi praticada após ter a autora mantido contato com o fraudador pelo telefone, seguindo orientações do golpista – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Reconhecimento de inexigibilidade da metade do valor do Pix realizado a partir do cartão de crédito, permanecendo a autora responsável pela quitação da outra metade – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais – Inocorrência – Contribuição da autora para o evento danoso ao seguir orientação do fraudador, fato que foi determinante para a consumação da fraude – Recurso do réu provido em parte, negado o apelo da autora.\*

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais ajuizada por **ALESSANDRA PEREIRA GOMES** em face de **NUBANK PAGAMENTOS S/A**, **julgada parcialmente procedente** pela r. sentença de fls. 260/273, determinando o cancelamento da operação realizada com o cartão de crédito da requerente, na data de 24/11/2023, no valor de R\$12.000,00, afastando a incidência de juros e encargos decorrentes do inadimplemento da referida transação, determinando o rateio das custas e despesas

processuais e honorários de sucumbência, arbitrados em 10% do valor da condenação, observada a gratuidade com relação à autora.

Apela o Banco réu (fls. 282/299) alegando preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*. No mérito, nega a existência de falha em sua prestação dos serviços, tendo em vista que a autora foi vítima do golpe da falsa central, sendo os fatos praticados por terceiros, a evidenciar fortuito externo, que rompe o nexo causal e afasta o dever de indenizar. Ressalta culpa concorrente da autora, que de forma consciente e voluntária realizou os procedimentos indicados, franqueando acesso aos seus dados pessoais, sem se cercar das cautelas necessárias e autorizando indevidamente as operações bancárias a partir de seu smartphone, com login e senha de segurança. Pugna pelo provimento do recurso, julgando-se improcedente a ação.

Apela a autora (fls. 303/316) defendendo o acolhimento do pedido de danos morais, diante do reconhecimento da falha na prestação de serviços do Banco, por violação do dever de segurança, permitindo acesso a seus dados pessoais, a permitir a ocorrência do golpe. Ressalta a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelas fraudes praticadas em detrimento de seus correntistas, insistindo na condenação do réu por danos morais no valor de R\$10.000,00.

Recursos processados e respondidos (fls. 326/331 e 332/343).

É o relatório.

### **VOTO.**

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais, por fraude na realização de transferências bancárias a partir de sua conta corrente, fruto do denominado “golpe da falsa central de atendimento”.

Narrou a autora, na inicial, é correntista do Banco réu e, no dia 24/11/2023 recebeu ligação do número 4020-0185, mesmo número da central telefônica do réu.

Ao atender, pessoa que se passou por preposto do Banco informou suspeita de fraude, alegando constavam outros aparelhos logados no aplicativo do Banco da requerente e, caso houvesse operações suspeitas, seria necessário realizar procedimentos para bloquear os aparelhos e, posteriormente, cancelar as compras.

Entretanto, após 29 minutos de ligação, ao realizar os procedimentos solicitados, sem, contudo, concretizar nenhuma transação financeira,

passou a desconfiar da ocorrência de golpe, desligando e foi conferir o aplicativo do Banco, identificando que, a partir de seu cartão de crédito, foi realizada uma transferência, via Pix, no valor de R\$12.000,00, figurando como beneficiário Gabriel Zeferino Souza.

Alegou a autora que a transação foi realizada “*sem que tivesse autorizado tal transação, muito menos que houvesse fornecido sua senha pessoal ao suposto atendente. Aliás, diga-se de passagem, a autora não contribuiu para que houvesse qualquer tipo de transferência via Pix em nome de terceiros desconhecidos, ainda mais no valor que lhe traria tantos prejuízos*” (fl. 4).

Imediatamente, a autora contactou o SAC do Banco informando o ocorrido, que registrou a contestação de débito sem, contudo, realizar a devida suspensão do pagamento do Pix, concluindo pela inexistência de irregularidades na operação, ensejando débito de R\$12.225,98 na fatura de seu cartão.

Em consequência, a autora registrou na polícia Boletim de Ocorrência dos fatos, bem como reclamação junto à plataforma Consumidor.com e Reclame Aqui, sem êxito em solucionar o caso.

Pleiteou a declaração de inexigibilidade do débito e danos morais.

A ação foi julgada parcialmente procedente, por r. sentença apelada assim fundamentada:

***“A relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de verdadeira relação de consumo.***

***O § 2º, do artigo 3º, do Código de Defesa do Consumidor define como serviço, qualquer atividade remunerada fornecida no mercado de consumo, entre elas as de natureza bancária e financeira.***

***Consumidor, como definido pelo art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, é toda a pessoa física ou jurídica que adquire um bem ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.***

***Assim, a relação jurídica entre a requerente e o requerido se enquadra perfeitamente nas condições de relação de consumo, pois entre eles houve um nexo de causalidade, capaz de obrigar uma a entregar uma prestação à outra.***

***Portanto, nos moldes do disposto no artigo 6º, inciso VIII, do supramencionado diploma legal, impõe-se a inversão do ônus da prova, em razão da verossimilhança das alegações e da evidente hipossuficiência técnica e financeira da autora perante os réus.***

***Nesse contexto, são de conhecimento público as fraudes bancárias praticadas, sendo que competia ao réu demonstrar a***

*legitimidade da transação impugnada pela autora.*

*Fatos como o aqui narrado, são cada vez mais frequentes, estando as operações realizadas por meios eletrônicos sujeita a todos os tipos de ilícitos, cabendo as instituições financeiras, o ônus de demonstrarem que a falha na prestação do serviço não existiu.*

*O risco da atividade empresarial do réu não pode ser transferido ao consumidor.*

*Porém, observa-se que o réu, em sua contestação, narra acerca das garantias dos instrumentos de segurança e proteção, sem nada demonstrar a fim de desconstituir as alegações da autora.*

*A fls. 03/04, a autora demonstrou que a ligação recebida indicava o mesmo número divulgado pelo réu em seus canais oficiais, o que incutiu na autora a ideia de que a ligação recebida era legítima.*

*Também chama a atenção o que fato de que a fraude apenas teria ocorrido porque os criminosos tiveram acesso aos dados bancários da autora.*

*De fato, caso a autora recebesse uma ligação, sem que o terceiro informasse, de forma correta, seus dados bancários, inclusive em relação à instituição respectiva, dificilmente haveria êxito no golpe.*

*A autora nega que tenha apostado sua senha para autorizar a transação e os documentos de fls. 50 e seguintes, demonstra que a transação fugiria ao perfil de consumo da requerente.*

*A requerente também comprovou que efetuou a contestação junto à ré no mesmo dia dos fatos, fls. 38 e 40, efetuou reclamação junto ao Procon, fls. 36/37 e registrou boletim de ocorrência acerca dos fatos, fls. 25/26, o que confere verossimilhança à suas alegações.*

*A responsabilidade do fornecedor é fundamentada pela teoria do risco da atividade, segundo a qual, o fornecedor responde de forma objetiva, independentemente de culpa, pelos fatos e vícios resultantes de sua atividade.*

*Portanto, ainda que para a efetivação das operações tenha sido necessária a utilização da senha pessoal e intransferível e chaves de segurança de responsabilidade de guarda pelo consumidor, cediço que os sistemas bancários são vulneráveis e, constantemente fraudados.*

*Os fraudadores aprimoram suas técnicas, na medida em que as instituições financeiras aprimoram a segurança das operações. Desta feita, a implementação de novas tecnologias, impõe a instituição financeira a necessidade de novos mecanismos de verificação e controle.*

*Também é interessante notar, que embora o requerido defenda a validade das transações impugnadas, porque teriam sido realizadas por mobile bank, senha e chave de segurança, inexistente qualquer demonstração de que as operações foram realizadas em aparelho de telefone pertencente à autora.*

*Não se pode imputar ao consumidor a realização de prova negativa de que não efetuou as transações impugnadas.*

*Ademais, dispõe a Súmula nº 479 do Superior*

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

*Portanto, para a responsabilização da instituição financeira, basta a comprovação da ocorrência da fraude, ainda que cometida por terceiros, afastada, portanto, as excludentes de responsabilidades alegadas pelo requerido culpa exclusiva da vítima e de terceiro.*

*(...)*

*Revela-se, in casu, a omissão do requerido a favorecer esses tipos de prática ilícita sujeitando seus consumidores aos mais diversos tipos de fraude, que poderiam ser evitadas caso o réu instituisse maior fiscalização em suas transações.*

*Assim, compreendo que houve falha do réu em seu dever de segurança, deverá responder pelos prejuízos sofridos à requerente.*

*E, dessa forma, de rigor determinar o cancelamento da transação no cartão de crédito da autora no valor de R\$ 12.000,00, assim como os juros e encargos decorrentes da referida transação.*

*Ressalto que, inobstante a autora tenha formulado pedido para que o réu estornasse “todas as movimentações bancárias realizadas por terceiros” em seu cartão de crédito, a única transação expressamente impugnada é a supra referida, que culminou em uma posterior transferência de tal quantia a terceiro.*

*Assim, esta será a única transação cancelada. As demais compras constantes da fatura, que inclusive são reconhecidas pela autora, poderão ser alvo de cobrança.*

*Em que pese os aborrecimentos sofridos em decorrência das transações indevidas, os danos morais devem ser improcedentes.*

*Isto porque, apenas a lesão aos direitos personalíssimos que exorbitem as normalidades cotidianas e afetem o psicológico do indivíduo possuem o condão de constituir o dano moral. Este não é o caso dos autos.*

*Com efeito, da narrativa dos fatos não se vislumbra nenhuma situação excepcional capaz de acarretar ofensa à honra, imagem, e esfera íntima da autora, havendo meramente o prejuízo financeiro que será devidamente reparado.*

*Trata-se de situação cotidiana e, embora inegavelmente trata aborrecimentos, todos estamos sujeitos a tais práticas na vida em sociedade.*

*(...)*

*Assim, seja para fins indenizatórios, seja para fins punitivos, o pedido não pode ser acolhido”.*

A preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam* confunde-se com o mérito e, portanto, com ele será analisada.

Pelo meu voto, dá-se parcial provimento ao recurso do réu e nega-se provimento ao recurso da autora.

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação de consumo, prestando o Banco réu serviço de natureza bancária, figurando a autora como destinatária final e consumidora (artigo 3º, §2º, do CDC e súmula 297 do STJ).

A responsabilidade do Banco réu, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º daquele *Codex*), ônus da prova a cargo do requerido, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC).

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, a qual, segundo os ensinamentos de Carlos Roberto Gonçalves ***“funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufere os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus”*** (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Assim, incumbia ao Banco réu comprovar a legitimidade da transação bancária não reconhecida pela autora, pela regra da inversão do ônus da prova em favor da consumidora autora (art. 6º, VIII, do CDC).

A fraude noticiada na inicial é incontroversa, ocorrendo porque terceira pessoa, passando-se por preposto do Banco réu e munido de informações sigilosas da autora, entrou em contato, a partir de número correspondente à central de atendimento da instituição financeira (fl. 38).

Na ligação, a autora foi informada sobre a existência de outros telefones vinculados ao seu aplicativo do internet banking, com operações suspeitas, sendo necessário realizar alguns procedimentos para desvinculá-los.

Em princípio, portanto, não houve indícios que legitimassem qualquer desconfiança sobre o contato realizado, já que a fraude se iniciou a partir do acesso de criminosos a dados sigilosos da autora, realizando contato no telefone celular cadastrado junto à instituição financeira, com número idêntico à central de atendimento do requerido.

Embora negue o fornecimento de senha pessoal, a autora confessou ter franqueado acesso à sua conta para a realização dos referidos “procedimentos”, deixando de esclarecer os atos praticados durante a chamada que

permitiram a realização de Pix no valor de R\$12.000,00 a partir de seu cartão de crédito.

Competia ao Banco réu comprovar a inviolabilidade e segurança de seu sistema, de modo a impedir fraudes desse tipo, ônus seu, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC c.c. art. 373, II, do CPC.

No entanto, o Banco réu não comprovou que a transação bancária impugnada ocorreu por culpa exclusiva da correntista autora (art. 14, §3º, II, do CPC).

Ao contrário, análise dos extratos de fls. 27/32 revela que a operação destoava do perfil de consumo da autora.

Como referido, a responsabilidade do Banco réu, como prestador de serviços, é objetiva, devendo suportar as consequências decorrentes do fortuito interno (súmula 479 do STJ e art. 14 do CDC).

O tema inclusive foi pacificado em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, sob o rito de recursos repetitivos, de relatoria do Ministro Luis Felipe Salomão, que assim decidiu:

***RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*** (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011)

A tese encontra-se sedimentada com a edição da súmula 479 pelo 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”.***

A fraude de terceiros não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira, caracterizando-se o dever de indenizar do Banco réu, por se tratar de fortuito interno, que integra o risco da atividade do fornecedor, a ser suportado pelo prestador de serviço.

É certo que a conduta danosa somente se consumou pelo fato de se encontrarem os fraudadores na posse dos dados pessoais e bancários da autora, inclusive do número do telefone.

Todavia, não obstante a falha na prestação do serviço bancário, a autora contribuiu para o evento danoso, ao franquear acesso à sua conta a terceiro passando-se por preposto do Banco réu.

Desse modo, reconhece-se a culpa concorrente da autora no evento danoso (art. 945 do CC).

***Art. 945 do CC: “Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”.***

Assim, evidenciando-se a culpa concorrente (art. 945 do CC), reconhece-se a inexigibilidade de apenas metade das despesas de cartão de crédito impugnadas pela autora, devendo cada uma das partes responder pela metade do valor total, provendo-se em parte o recurso do Banco réu quanto ao tema.

Os danos morais não estão evidenciados.

Não se evidencia danos morais no caso, tendo em vista a conduta da autora ao facilitar sobremaneira acesso de sua conta a pessoa desconhecida, com isso viabilizando e permitindo o amplo acesso a sua conta por terceiros, contribuindo para a realização da operação fraudulenta em sua conta bancária.

Nesse sentido, precedentes:

***“APELAÇÃO – AÇÃO ORDINÁRIA – Bancários – Fraude realizada mediante ligação de terceiro que se fez passar por funcionário do réu – Sentença de parcial procedência – Apelo das partes – Postulam pelo afastamento da culpa concorrente – Descabimento - Ausência de cautela do autor, que voluntariamente, dirigiu-se ao terminal de autoatendimento, e ainda que ludibriado, realizou procedimentos que permitiram acesso dos fraudadores à sua conta corrente – Banco réu também é responsável, à medida que não identificou tempestivamente operações destoantes do perfil do autor – Falha na prestação de serviço evidenciada – Ocorrência de culpa concorrente – Prejuízo material que deve ser assumido igualmente entre as partes - Indenização material devida pela metade – Repetição na forma simples – Danos morais não configurados – Ausente prova de ofensa à honra, à dignidade ou à imagem do autor – Sentença mantida – RECURSOS DESPROVIDOS.”*** (Apelação Cível 1002170-53.2022.8.26.0196; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento:

25/07/2023)

***“AÇÃO DECLARATÓRIA C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES. Transações bancárias, em cartão de crédito e conta corrente, não reconhecidas pela consumidora. Fraude bancária mediante a atualização de falso módulo de segurança. Sentença de procedência, para declarar a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial e condenar a parte ré à restituição dos valores debitados da conta corrente da autora em razão dos pagamentos fraudulentos. Irresignação da parte requerida. Cabimento parcial. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras da parte autora, constituindo forte indicativo de fraude. Falha na prestação de serviço configurada. Responsabilidade objetiva. Aplicação do art.14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Correntista que, sem cautela, digitou a senha do aplicativo do banco para telefone celular e do seu cartão de crédito, contribuindo para a fraude perpetrada. Culpa concorrente reconhecida. Inteligência do artigo 945 do Código Civil. Débitos declarados inexigíveis apenas em parte, permanecendo a autora responsável pela quitação de metade de seu valor, sem incidência de encargos ou tarifas. Ação julgada parcialmente procedente. Sucumbência recíproca configurada. Inaplicabilidade dos honorários previstos pelo art.85, §11, do CPC, diante do acolhimento parcial do apelo. Recurso provido em parte.”*** (Apelação Cível 1108291-39.2021.8.26.0100; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2022)

Por tais fundamentos, **dá-se parcial provimento ao recurso do Banco réu e nega-se provimento ao recurso da autora**, subsistindo a declaração de inexigibilidade apenas da metade do valor da transação bancária impugnada, permanecendo a autora responsável pelo pagamento da outra metade. Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser igualmente rateadas entre as partes, suportando o réu os honorários advocatícios em favor da autora arbitrados em 15% do valor do proveito econômico obtido e a autora arcar com os honorários advocatícios do réu em 10% sobre o valor dos pedidos desacolhidos, com suspensão de sua exigibilidade, por litigar a autora amparada pela justiça gratuita.

**FRANCISCO GIAQUINTO  
RELATOR**