



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000314037

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030888-86.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EDUARDO CASAES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 31 de março de 2025.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1030888-86.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo (2ª Vara Cível Central)

Apelante: EDUARDO CASAES

Apelado(a): PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A.

Apelado(a): NU FINANCEIRA S.A.

Juiz(a): TOM ALEXANDRE BRANDÃO

Voto nº 3.821

APELAÇÃO CÍVEL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - TRANSFERÊNCIAS VIA PIX - CARTÃO DE CRÉDITO - NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO - Autor que afirma que foi surpreendido com a transferência não autorizada via PIX efetuado da conta mantida junto à corré Nu Financeira S/A, no total de R\$ 2.870,00, para pagamento no cartão de crédito, em 3 parcelas de R\$ 955,89, em favor de conta de terceiro vinculada à corré PagSeguro - Sentença de improcedência - Insurgência do autor - Cabimento em parte.

CASO CONCRETO - Filha do autor que narra ter recebido ligação de suposta central de atendimento do banco réu pedindo a confirmação de compras e pagamentos, inclusive na conta de seu pai, ora autor, admitindo que, para cancelar tais transações, que não reconhecia, acabou realizando operações via chave PIX, o que acarretou a transação aqui impugnada.

DANOS MATERIAIS - CULPA CONCORRENTE - Responsabilidade tanto da parte autora quanto do réu NUBANK - Fraude perpetrada por terceiros - Negligência do consumidor em não se utilizar de um meio de comunicação idôneo para contato com o banco - Conduta da autora que foi determinante para a consumação da fraude - Narrativa fraudulenta que é de fácil identificação pelo homem médio, notadamente com a transferência de recursos para conta de empresa terceira - Peculiaridades a indicar, porém, que, apesar da conduta imprudente da vítima, o banco não se desincumbiu de seu ônus de provar que a transação em discussão se encaixa no perfil de utilização da conta bancária da parte autora - Risco da atividade - Responsabilidade objetiva da instituição financeira em casos de fortuito interno (CDC, art. 14 c.c. STJ, Súmula 479) - Hipótese de culpa concorrente entre o réu e o autor.

RESPONSABILIDADE DA RÉ PAGSEGURO - Ré que não se desincumbiu de seu ônus de provar a regularidade da abertura da conta corrente destinatária do

recebimento do PIX fraudulento - Falta de prova de que foram observadas as normas emanadas do Banco Central do Brasil no procedimento de abertura, manutenção e encerramento de conta corrente - Inteligência da Resolução CMN nº 4.753/2019 - Negligência da corre PagSeguro evidenciada.

DANOS MORAIS - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome do autor ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Conduta da parte autora que foi determinante para o êxito do alegado golpe - Precedentes desta C. Câmara e deste E. Tribunal - Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a ação e condenar, solidariamente, os réus à restituição da metade dos valores da transação fraudulenta apontada na inicial, reconhecendo-se a sucumbência recíproca.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 397/399 que julgou improcedente a ação indenizatória movida por Eduardo Casaes contra Nu Financeira S.A. e PagSeguro Internet Instituição de Pagamentos S.A., condenando o autor ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa atualizado, observada a gratuidade.

Recorre o autor (fls. 402/408) aduzindo, com base na legislação consumerista, em síntese, que é pessoa idosa e foi vítima de fraude; a negativa dos réus em efetuar o ressarcimento de valores o deixou em situação de grave vulnerabilidade financeira e emocional; os réus devem responder objetivamente pela falha na prestação de serviços, diante da abertura e manutenção de conta fraudulenta utilizada para receber os valores transferidos, da omissão em bloquear transações atípicas e da recusa em efetuar a devolução do numerário; o artigo 39-B da Resolução do Banco Central nº 147/2021 prevê mecanismos para tratar casos de fraude envolvendo operações PIX e exige que os recursos de transações suspeitas sejam bloqueados cautelarmente pelo prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor; os réus contribuíram para a consumação do prejuízo do autor; os réus devem ser condenados ao pagamento de R\$2.870,00, a título de danos materiais, de R\$ 15.000,00, a título de danos morais suportados pelo autor, e das verbas de

sucumbência. Subsidiariamente, caso mantida a condenação da verba sucumbencial requer a suspensão da sua exigibilidade, nos termos do artigo 98, §3º, do CPC.

Recurso tempestivo, isento de preparo diante da gratuidade conferida ao autor e respondido apenas pelo corréu PagSeguro (fls. 412/418).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. A relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

Superadas essas premissas, o recurso comporta parcial provimento.

Narra a inicial que o autor foi vítima de fraude na modalidade PIX, tendo sido surpreendido, em **19/01/2024**, com a realização de transferência via PIX pelo cartão de crédito vinculado a sua conta do corréu Nu Financeira, no valor de **R\$2.380,00**, para pagamento em **3 parcelas de R\$955,89**, cada, sendo a primeira debitada a partir de **fevereiro/2024**, totalizando, com o acréscimo de juros a quantia de **R\$2.867,67**, sendo que o beneficiário das transações fraudulentas era identificado como “Danilo Aparecido Leite, CNPJ nº 53.378.214/0001-62”, com conta na corré PagSeguro (fls. 18).

Aduz que agiu prontamente ao comparecer à delegacia para registrar boletim de ocorrência (fls. 16/17) e apresentar representação criminal. No mesmo dia, contatou a corré Nu Financeira (fls. 32) para relatar a fraude e pleitear a devolução do numerário, o que foi negado.

Pretende a condenação dos réus ao pagamento de R\$2.870,00, a título de danos materiais, e de R\$ 15.000,00, a título de danos morais.

Debatem as partes acerca da responsabilidade solidária dos réus pela restituição de valores e reparação de ordem moral.

Em sua defesa, a corré PagSeguro, impugnando os pleitos iniciais, alegou, em síntese, sua ilegitimidade passiva, pois, é apenas prestadora de serviço de intermediação/gestão de pagamentos, em que o contratante, que pode ser comprador ou vendedor, mantém conta de serviços, através da qual realiza créditos e débitos. Sendo assim, sua atuação nos fatos narrados foi de mero meio de pagamento para o recebimento da transferência de R\$2.380,00 e o beneficiário dos valores é a única parte legítima para responder por eventual restituição de valores. Somente tomou ciência do ocorrido mediante denúncia recepcionada no dia 25/01/2024, quando o montante já havia sido movimentado pelo beneficiário, restando infrutífero o seu bloqueio. Não houve falha na sua prestação de serviços.

Por seu turno, a corré Nu Financeira defendeu a licitude da sua conduta e a legitimidade da transação contestada e anexou link de ligação de áudio, com autorização do titular da conta em linha, no qual a filha do autor explica que havia recebido orientações para realizar um procedimento de segurança, recebeu um link de pagamento e realizou o procedimento na conta do pai (fls. 388). Embora a transação se tratasse de golpe, todos os padrões de segurança do aparelho celular autorizado foram seguidos pelo aplicativo, como reconhecimento facial, envio dos documentos pessoais e cadastro de senha pessoal e intransferível. Ao receber contato do autor, em que pese a legitimidade da transação, tentou a reversão do PIX, sem sucesso, pois, já não havia saldo na conta de destino (fls. 30/31). A transação realizada estava dentro do limite diário da conta do autor. Não se responsabiliza por transações que foram realmente realizadas pelo cliente por dispositivo autorizado e confirmadas mediante a senha pessoal.

As partes requereram o julgamento antecipado (fls. 351, 352 e 353).

Sobreveio o decreto de improcedência:

“A situação é mais complexa do que a singela narrativa inicial.

Não houve um mensagem de erro no celular do autor.

A oitiva do áudio da ligação do autor junto ao serviço de atendimento do réu (confira-se link na decisão de página 389) evidencia que a filha do

autor, chamada Carla, foi vítima de um golpe com engenharia social, no qual um fraudador se passou por funcionários da instituição financeira e a orientou a realizar uma série operações para bloquear uma suposta fragilidade no sistema.

As transferências, portanto, foram realizadas com os dados da vítima, mediante o uso das senhas de segurança do titular.

A culpa exclusiva da vítima ou de terceiro são causas de exoneração de responsabilidade. A melhor doutrina aponta que a denominação adequada seria fato da vítima ou de terceiro, pois pouco importa a análise da culpabilidade ou mesmo de imputabilidade da vítima ou de terceiro.

Há, em realidade, apenas uma circunstância objetiva, um fato, que rompe o nexo de causalidade, afastando, assim, a obrigação de indenizar. As chamadas causas excludentes são, inclusive, expressamente previstas nos artigos 12, §3º, e 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor. Esses dispositivos estabelecem, em síntese, que o fornecedor não responderá pelos danos quando provar que (i) não colocou o produto no mercado, (ii) o defeito no produto ou serviço inexistiu ou (iii) há culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. De toda sorte, assim como ocorre com as outras causas dirimentes, a demonstração de que o fato foi praticado por terceiro não é suficiente. Necessário identificar, ainda, se o evento pode ser reputado externo ou se é interno. Isso porque a responsabilidade do fornecedor não se determina pela verificação de culpa, mas sim pelo risco inerente à sua atividade.

Daí porque, “se a conduta de terceiro, malgrado a causa única da eclosão do evento, colocou-se dentro do risco normal da atividade do fornecedor, sua responsabilidade persiste”¹.

O caso dos autos caracteriza culpa exclusiva da vítima e de terceiros, não sendo possível falar em fortuito interno. Do contrário, seria admitir a responsabilidade integral da instituição financeira, exonerando o consumidor das obrigações mais banais como a guarda do cartão e senha.

A fraude, aparentemente, envolveu diversas pessoas da família do autor. A situação é lamentável, mas a realização de PIX para a conta de um estranho, como suposta medida para conter uma fraude, é descabida e demonstra a falta de cuidado do consumidor.

Não há, ademais, como culpar a instituição financeira de destino das transferências, ausente qualquer comprovação de que se tratava de uma conta fraudulenta.”.

Respeitado entendimento em contrário, a r. sentença comporta reforma.

consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

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

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

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se, o enunciado da Súmula nº 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

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.

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco apelante.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, conforme elucidado pela ligação entre o autor, sua filha e o corréu banco (fls. 388 – “ligação 1”), verifica-se que: "(i) o autor afirma que seus familiares foram vítimas de golpe de fraude, resvalando na utilização de seu cartão de crédito para a realização da transferência PIX objeto do feito; (ii) Carla, a filha do autor, assume a ligação (05:46) dizendo que recebeu ligação da nu bank no dia anterior, dizendo que foram efetuados pagamentos de compra em sua conta e solicitação de empréstimo, os quais ela negou e o preposto começou a fazer os cancelamentos na conta, ela autorizando os pix de cancelamento e que os fraudadores tiveram acesso a conta de seus irmão e pai e que na conta do seu pai (autor) havia um pagamento agendado de R\$3.280 (06:55) e que para cancelar pagamento deveria acessar a chave pix do autor para cancelamento e que há comprovante dizendo que “cancelamento de fraude”, então questiona se realmente vai ser cancelado ou não; (iii) foi a ela informado que ela precisava fazer a transação para eles gerarem o cancelamento (10:36); (iv) autor retorna à ligação e informa que hachearam o celular da sua filha e que recebeu ligação do nu bank (17:08) dizendo que mexeram na conta dela e agora sabem que o nu bank não liga (17:41) e sua

filha foi seguindo as orientações da atendente para cancelar as operações; (v) novamente a filha assume a ligação (20:01) contando novamente que no dia anterior recebeu ligação da central da nu bank indagando se reconhecia 3 compras feitas no cartão de crédito dela, ela negou, o atendente falou que ela precisava cancelar as compras feitas, o atendente disse ainda que o celular dela e as contas foram hackeadas, por orientação do atendente foi fazendo várias movimentações com códigos de movimentação de pix, no final do atendimento disse que contas dos familiares foram também atingidas, inclusive a do pai (autor) com agendamento de conta de R\$2.380,00 e para cancelar o atendente mandou uma chave de pix de cancelamento que acabou por gerar o pagamento em 3 vezes com juros e no comprovante aparece “cancelamento de fraude” (vi) a filha diz que acreditando que estava fazendo as operações de cancelamento com as chaves pix, acabou sofrendo um rombo de quase R\$ 300 mil (23:47).” (sic).

Em resumo, a filha do autor foi vítima do golpe da falsa “central de atendimento”, vez que atendeu um telefonema e seguiu todas as instruções do estelionatário, efetuando pagamentos e transferências em favor de terceiro.

Houve, indiscutivelmente, como apontado na r. sentença, conduta negligente da filha do autor em realizar supostas “operações de cancelamento de compras e pagamentos não autorizadas” não só em sua conta, mas também na de seu pai, o que acabou por gerar a transferência pix pelo cartão de crédito do seu pai, objeto da presente lide.

A hipótese, em princípio, seria de fortuito externo.

Entretanto, o caso apresenta peculiaridades que indicam a concorrência de culpa.

Isso porque a transação fraudulenta poderia ter sido obstada, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança.

Caberia à corré Nu Financeira demonstrar a regularidade das transações mediante a **observância do perfil do consumidor**, considerando a sua particularidade atípica.

Entretanto, isso não ocorreu porque a própria corré Nu Financeira

trouxe aos autos as faturas de cartões de crédito do autor de outubro, novembro e dezembro /2023 e janeiro/2024, em que não havia sido realizada qualquer operação de pagamento via PIX para terceiro, inclusive, de forma parcelada (fls. 248/260 e 265/268). Tais faturas, na realidade, revelam compras em valores modestos.

A única fatura que destoia do perfil do autor é a de **fevereiro/2024**, em que consta a transferência PIX parcelada no valor total, com juros de R\$2.867,66, efetivada no mês anterior (fls. 261/264).

Nessa conformidade, a transação realizada em tais circunstâncias, por si seria suficiente para que fosse detectado pelo sistema de segurança do serviço bancário que criminosos estavam tendo acesso aos dados do autor.

Entretanto, o réu, ao invés de bloquear a operação, permitiu que a movimentação fosse realizada.

Inclusive, a respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C. STJ decidiu:

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. 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. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

Por seu turno, cabia à corré PagSeguro demonstrar que observou todas as normas emanadas pela autoridade monetária no procedimento de abertura, manutenção e encerramento da conta corrente destinatária dos recursos da transferência PIX e utilizada para a prática da fraude de que o autor foi vítima, nos termos da Resolução CMN nº 4.753/2019, porém, nada foi produzido a respeito.

Sequer considerou a informação constante no documento da operação “CANCELAMENTO DE FRAUDE”, conforme por ele próprio apontado em sua contestação (fls. 53), o que já o permitia efetuar o imediato bloqueio.

Não se olvide que as instituições financeiras estão obrigadas a solicitar a indicação de informações pessoais pormenorizadas do interessado na abertura de conta corrente, bem assim a exigir a apresentação de documentos pessoais e comprovantes de endereço [de molde a bem identificar a identidade do solicitante] e documentos societários, mas não trouxe o corréu PagSeguro para os autos qualquer um desses documentos, o que seria minimamente necessário à

verificação de sua atuação diligente, de molde a que se pudesse cogitar da isenção de sua responsabilidade pelos danos suportados pelo autor

Ademais, se o corréu PagSeguro permitiu a abertura de conta mediante apresentação de documentos falsos, contribuiu em grande medida para a concretização do golpe, uma vez que a circunstância impossibilita até mesmo que consiga o autor a restituição dos valores diretamente com a pessoa supostamente beneficiária da quantia [cujos documentos foram utilizados para a indevida abertura da conta], que, como é de conhecimento notório nesses casos, desconhece a existência da conta em seu nome.

Nesse sentido, a Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.753, de 26/09/2019, que dispõe sobre a abertura, a manutenção e o encerramento de conta de depósitos, estabelece em seu artigo 2º que as instituições financeiras “*devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado*”.

Assim sendo, tendo em vista que não trouxe o corréu PagSeguro para os autos uma única prova que pudesse evidenciar a regularidade dos procedimentos adotados para a abertura da conta beneficiária do pagamento impugnado pelo autor, contribuiu decisivamente para a consecução do golpe de que o autor foi vítima, ensejando, portanto, sua responsabilização

A propósito:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Alegação do autor de que foi vítima de fraude e que as rés devem ser responsabilizadas pelos danos que experimentou, uma vez que permitiram a concretização de transação atípica, bem como a abertura da conta corrente, sem a adoção das cautelas exigíveis, utilizada para a prática de fraude. Relação de consumo evidenciada, ainda que por equiparação, no caso da corré Stone. Admissibilidade no caso da inversão do ônus da prova. Inexistência de prova do vínculo causal entre a conduta da corré Nubank e os danos sofridos pelo autor. Improcedência do pedido inicial nesta passagem. Circunstância, outrossim, de que a corré Stone, em sua defesa, defendeu a legitimidade

da abertura da conta corrente, mas não trouxe para os autos nem mesmo começo de prova da veracidade de suas alegações. Falta de prova de que tenha a Stone observado as normas emanadas do Banco Central do Brasil no procedimento de abertura, manutenção e encerramento de conta corrente [Resolução 4.753, de 2019]. Negligência da Stone evidenciada. Ressarcimento dos danos materiais de R\$ 10.972,50, correspondentes ao valor da transferência efetivada pelo autor para a conta fraudulenta, determinado. (...). (TJSP; Apelação Cível 1007055-15.2024.8.26.0011; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2025; Data de Registro: 03/02/2025)

Por outro lado, apesar da negligência dos réus no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança dos serviços que disponibilizam e com os quais obtém o lucro de sua atividade empresarial, há de se reconhecer a culpa concorrente, vez que o consumidor, por sua vez, foi absolutamente negligente ao não adotar cautela mínima ao atender uma ligação e seguir todas as instruções dadas, conforme ficou expresso no áudio acima referido, vindo a efetuar transação em favor de terceiro totalmente desconhecido, sem buscar um meio de comunicação idôneo com o banco corréu para confirmar os procedimentos para cancelamento das supostas operações fraudulentas que estariam ocorrendo em sua conta corrente.

Por tudo isso, há culpa concorrente, de modo que a condenação dos réus à restituição das transações indevidas apontadas na inicial deve ser pela metade.

Quanto aos danos morais, embora não se ignorem os dissabores enfrentados pelo autor e sua família, efetivamente, não houve circunstâncias que extrapolem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome do autor no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero aborrecimento.

Ademais, sequer foi pleiteada liminar para suspensão de pagamento das parcelas debitadas no cartão de crédito.

Além disso, as peculiaridades do caso concreto indicam, como acima apontada, a culpa concorrente do próprio consumidor para a consumação da fraude, uma vez que não agiu com cautela ao, sem qualquer tentativa de prévia confirmação nos canais oficiais do banco corréu, seguir a orientação de terceiro que, em ligação telefônica, se dizia ser funcionário do banco e passava instruções para a realização das operações.

Nesse tipo de prática criminosa, a conduta da vítima é essencial para o êxito do golpe.

Portanto, se o requerente tivesse adotado a conduta elementar de confirmar com seu gerente bancário ou outro funcionário, não teria colaborado para que as transações fossem realizadas.

Bem por isso, em casos tais, dada a decisiva participação (mas, não exclusiva, como anteriormente apontado) da vítima, e especialmente na ausência de circunstâncias outras, como restrição de crédito derivada de negativação, não há que se falar em indenização por danos morais por parte do banco.

No sentido do quanto acima decidido:

Declaratória de inexistência de débito c.c. restituição em dobro e indenização por danos morais – Contratos de empréstimos consignados em benefício previdenciário não reconhecidos pela autora – Alegação da autora de que entabulou com pessoa que se apresentou como funcionária do Banco réu tratativa para portabilidade de empréstimo que possui com outra instituição financeira, sendo surpreendida com os contratos de empréstimos fraudulentos, não solicitados ou contratados - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – As instituições financeiras respondem objetivamente por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias (Súmula 479 do STJ) – Fraudador que se passou por funcionário do banco réu com conhecimento de dados pessoais da autora – Contratação de empréstimos por fraudador – Falha no sistema do Banco evidenciada – Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, facilitando o acesso do fraudador a seus dados bancários sensíveis e, posteriormente, transferindo os valores creditado em sua conta corrente para pessoa jurídica diversa do Banco réu – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Prejuízos materiais relativos à contratação dos

empréstimos bancários a serem repartidos na mesma proporção entre as partes, por se tratar a hipótese de culpa concorrente – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais inexistentes diante da falta de cautela da autora ao facilitar o acesso dos fraudadores a seus dados bancários e transferir os valores mutuados para pessoa jurídica diversa do Banco réu – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002949-50.2024.8.26.0224; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Nesse contexto, a ação é julgada parcialmente procedente a fim de, diante do reconhecimento da responsabilidade solidária dos réus e da culpa concorrente entre autor e réus, (i) declarar a inexigibilidade parcial do débito relativo à operação impugnada (R\$2.867,66 – fls. 264); e (ii) condenar os réus, solidariamente, a restituir ao autor a metade de tal montante, ou seja, R\$1.433,83, com correção monetária desde a data do evento e juros de mora a partir da citação, observados os seguintes parâmetros: (i) até 27/08/2024: a correção monetária dar-se-á de acordo com a Tabela Prática deste E. Tribunal, e os juros moratórios incidirão a 1% ao mês (CC, art. 406 c.c. CTN, art. 161, § 1º); (ii) a partir de 28/08/2024: a correção monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), e os juros de mora corresponderão à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA, na forma dos artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24.

Diante da sucumbência recíproca entre autor e os réus, cada parte arcará com os honorários advocatícios do advogado da parte contrária, fixados, por equidade, em R\$ 1.000,00 para o advogado de cada parte, observada a gratuidade deferida ao autor.

Justifica-se a fixação por equidade porque o proveito econômico é diminuto.

Por fim, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando-se que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3. Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator