



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000318777

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011127-35.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante ROSENILTON SANTOS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ALEXANDRE COELHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1011127-35.2024.8.26.0564

Apelante: ROSENILTON SANTOS DA SILVA

Apelado: NU FINANCEIRA S.A.

VOTO Nº 31835/asc

APELAÇÃO – BANCÁRIO – DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – FORTUITO INTERNO – IMPROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO DO AUTOR - ACOLHIMENTO - Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou na contratação de empréstimo pessoal, com transferência do crédito, via PIX, em favor do fraudador – Ligação efetivada por suposto representante do banco – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas - Caso em que as operações foram realizadas em sequência ao mesmo destinatário, e destoam do perfil do correntista, conforme alegado na inicial e comprovado nos autos – Regulamentação do BACEN que autoriza o bloqueio cautelar das transferências via PIX quando há suspeita de fraude – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos materiais – Devida a restituição dos valores relativos ao prejuízo financeiro em decorrência das movimentações dos golpistas - Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$5.000,00 - Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto, considerada a dinâmica dos fatos, a situação e comportamento do ofendido que contribuiu para a ocorrência do golpe – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

Trata-se de respeitável sentença em que julgada improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória de danos materiais e morais, determinando-se a revogação da tutela provisória somente após o trânsito em julgado. Em razão da sucumbência, a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais mais honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça.

Apela a parte autora pela reforma da sentença para que a ação seja julgada procedente e alega, em síntese, que houve falha na prestação de serviços da ré, que permitiu que golpistas efetuassem transações financeiras através do seu aplicativo do banco, o que ficou evidenciado nos documentos juntados, considerado o horário em que efetivadas as transações fraudulentas, período em que o consumidor estava sem acesso à sua conta, pois o aplicativo havia sido bloqueado. Afirma que a instituição bancária não comprovou que as transações partiram de seu aparelho celular e que as transações foram realizadas em curto espaço de tempo e fogem ao seu perfil de consumo.

Foram apresentadas contrarrazões, em que suscitada inadmissibilidade recursal e impugnação à justiça gratuita.

É o breve relatório.

Atendidos os requisitos de admissibilidade, recebe-se o recurso de apelação com efeito suspensivo, conforme previsto no sistema recursal. Não há defeito de dialeticidade quando observada a devida impugnação à sentença, tendo sido demonstrados os pontos de inconformismo com a decisão de primeiro grau, ainda que de forma sucinta ou repetitiva, mas suficiente para o exercício do contraditório. Também não há que se falar em impugnação à gratuidade de justiça, eis que manifestada em momento inoportuno, já que o benefício foi concedido no despacho inicial, sem que a parte o tenha impugnado na contestação ou no primeiro momento que teve para se manifestar nos autos. Ademais, a presunção de insuficiência de recursos não foi infirmada pelas alegações genéricas da ré.

Versa a demanda sobre pedido declaração de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais em razão de fraude praticada por terceiros.

Segundo consta, em resumo, a parte autora foi vítima de golpe por meio de ligação telefônica, na qual se passaram por prepostos do banco réu e que teriam convencido o autor a realizar alguns procedimentos, momento em que terceiros efetivaram empréstimo pessoal por ela não contratado e transações via PIX em favor dos fraudadores.

A sentença julgou improcedente a ação, reconhecendo ter ocorrido culpa da vítima, com o que não se conforma o autor.

Respeitado o entendimento do MM. Juízo sentenciante, o recurso comporta provimento.

Com efeito, a relação jurídica em debate é nitidamente de consumo, o que impõe a aplicação da legislação específica do Código de Defesa do Consumidor e, consequentemente, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços bancários pelos danos causados ao consumidor (Súmula 297, STJ e art. 14, CDC). E é entendimento consolidado que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto decorre do risco do negócio que caracteriza fortuito interno (Súmula 479 e Tema 466, do STJ).

No caso, restou configurada a prática de golpe por terceiros, que induziram a parte autora a realizar operações bancárias que culminaram com contratação de empréstimo bancário e transferências via PIX, cuja fraude restou incontroversa.

Ainda que se reconheça a possibilidade de afastar o fortuito interno em casos de golpe envolvendo ligação, com número de telefone celular que não pertence à instituição bancária, certo é que o autor imputou falha na prestação de serviços de segurança da ré na efetivação de transações suspeitas e fora de seu padrão de consumo.

Como se viu, a fraude envolveu a contratação de empréstimo pessoal na quantia de R\$6.999,00, depositada em conta corrente do autor, seguido de transferência via PIX, para conta de terceiro desconhecido, sendo que foram efetivas mais três transferências por PIX nas quantias de R\$479,21, R\$499,90 e R\$399,23 em favor do mesmo destinatário desconhecido, tudo em cerca de 20 minutos. Além disso, tais operações foram realizadas em meio a bloqueio do uso do aplicativo por suspeita de fraude e habilitação de novo aparelho, o que corrobora a tese de movimentações suspeitas.

A falha na prestação dos serviços é evidente, diante da insegurança do sistema quanto ao tratamento dos dados pessoais do consumidor, sendo que cabia à instituição bancária observar as diligências e cautelas para evitar o vazamento de dados (art. 44 e 45 da LGPD, Lei nº 13.709/2018), além de mecanismos de segurança que impeçam a efetivação de fraudes. Até porque a instituição tem o dever de impedir movimentações fraudulentas, quando as operações efetuadas se mostrarem suspeitas e não correspondam ao perfil do consumidor.

Até porque, como alegado em defesa, o réu conhece bem o *modus operandi* desse tipo de fraude, de modo que a prática relacionada a contratação de empréstimo pessoal, com transferências via PIX do valor total do crédito a terceiros, deveria acionar seus mecanismos de segurança, a fim de confirmar a sequência de operações de forma efetiva e não somente mediante aplicativos usuais e senhas eletrônicas, ainda mais considerando que tais operações fogem do padrão de consumo do autor.

Diante disso, no caso em exame, a fraude de terceiro ou culpa exclusiva não afastam a responsabilidade das instituições bancárias em reparar os prejuízos do consumidor, porquanto lhes cabe o risco do negócio e a adoção das medidas necessárias para prevenir tais situações. E ainda que se cogite de alguma ingenuidade da parte autora em atender às orientações do golpista, tal comportamento, por si só, é incapaz de lhe atribuir culpa exclusiva.

Sobre o assunto é o Enunciado 14 deste E. TJ: “*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*”

Também há regulamentação do BACEN que permite o bloqueio cautelar, que é um mecanismo exclusivo do Pix para aumentar a segurança dos seus usuários e acontece quando existe uma suspeita de fraude¹.

O C. STJ, em caso similar, já decidiu que “*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.*”² Ainda nessa linha de raciocínio, vale citar trecho do mencionado acórdão com perfeita aplicação ao caso concreto:

“[...] *Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas*

¹ <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-e-como-funciona-o-bloqueio-cautelar>

² REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023

por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos.10. A vulnerabilidade do sistema bancário, portanto, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, acarreta falha da prestação de serviço. E é precisamente esta falha que permite que o golpe sofrido pela vítima provoque prejuízos financeiros. 11. No ponto, não há que se argumentar que o desenvolvimento de mecanismos impeditivos de movimentações financeiras atípicas e que aparentem ilegalidade está desassociada da atividade bancária. Em verdade, somente as instituições financeiras detêm os meios adequados para recusar estas transações atípicas, uma vez que elas devem ser comparadas com o histórico do consumidor no que tange a valores, frequência e objeto. 12. Evidente, portanto, que a conduta das instituições financeiras de se manter inerte perante a ocorrência de diversas transações atípicas em poucos minutos concorre para permitir os golpes aplicados em seus correntistas. Assim, o nexo causal é estabelecido ao se concluir que poderia a instituição financeira ter evitado o dano sofrido em decorrência dos golpes, caso adotasse medidas de segurança mais eficazes.[...]”

Caracterizada, pois, a responsabilidade civil da instituição bancária, a declaração de inexigibilidade do empréstimo bancário e obrigação de reparação dos danos é medida que se impõe.

Quanto aos danos materiais, deverão ser restituídos ao autor o valor de R\$1.378,34, cujo prejuízo financeiro foi demonstrado nos autos.

Em relação ao dano moral, há fatos que evidenciam o abalo emocional apto a justificar o acolhimento do pedido de indenização, na medida em que a parte autora foi vítima de golpe com prejuízo financeiro de valor considerável, não solucionado pela ré, muito embora a autora tenha tentado resolver o problema no âmbito extrajudicial.

Evidente, pois, que os transtornos vividos superam o mero aborrecimento.

No que toca ao quantum indenizatório, não há parâmetros legais objetivos para fixação do quantum indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento.

E é cediço que o valor da indenização deve considerar o grau de culpabilidade do agente, a situação econômica das partes e as demais circunstâncias

do caso (art. 944, CC). Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*”. (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125). Deverá, pois, o magistrado a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto, de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atentando-se tanto para sua finalidade reparatória quanto punitiva, para servir ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor a fim de inibir novas condutas.

Dito isso, deve-se considerar, no caso, o comportamento do ofendido e dos ofensores, ainda que se reconheça a evidente boa-fé daquele, para fins de análise do grau de culpabilidade na ponderação do valor indenizatório.

Diante disso, considerados os valores envolvidos na fraude e o fato de não terem sido realizados outros tipos de transações, bem como os aspectos econômico da vítima, além do seu comportamento, ao ser descuidada e concorreu para a realização do golpe, **tem-se que a indenização em R\$5.000,00 se mostra adequada e proporcional ao caso concreto.**

Por todo o exposto, o recurso deve ser provido, julgando-se procedente a ação para declarar a inexigibilidade do débito quanto ao empréstimo pessoal contratado mediante fraude, com condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais consistentes na restituição da quantia de R\$1.378,34, com correção monetária desde os desembolsos e juros legais da citação, bem como indenização por danos morais, no valor de R\$5.000,00, com correção monetária a partir da publicação deste acórdão (Súmula 362 do Colendo STJ) e juros de mora a contar da citação, por se tratar de responsabilidade contratual.

Alterado o resultado do julgamento, fica a ré condenada a suportar as custas e despesas processuais mais honorários advocatícios que ora se fixa em 10% sobre **o conteúdo econômico da condenação consistente no valor do empréstimo declarado inexistente, bem como a indenização pelo dano material e dano moral, com**

correção monetária e também juros de mora, estes a contar do trânsito em julgado do acórdão, conforme entendimento mencionado em jurisprudência do STJ, segundo a qual: “Esta E. Corte, porém, possui pacífico entendimento de que a condenação em obrigação de fazer ostenta benefício econômico, o qual deve ser considerado na base de cálculo da verba honorária fixada em percentual do valor da condenação (AgInt no REsp. n. 2.006.407/PR, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 19/09/2022, DJe 21/09/2022). O mesmo raciocínio vale para as ações declaratórias.” (grifou-se).

Ante o exposto, pelo presente voto, **DÁ-SE PROVIMENTO EM PARTE AO RECURSO DA PARTE AUTORA, nos termos acima expostos.**

ALEXANDRE COELHO
Relator
(assinatura eletrônica)