



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000323788

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002361-41.2024.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante NUBANK S/A, é apelado VANESSA ANTONIA PEREIRA PALAURO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 38.463

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1002361-41.2024.8.26.0451

COMARCA: PIRACICABA - FORO DE PIRACICABA - 1ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: FELIPPE ROSA PEREIRA

APELANTE: NUBANK S/A

APELADO: VANESSA ANTONIA PEREIRA PALAURO

RESPONSABILIDADE CIVIL. Contratos bancários. Transferência fraudulenta. "Golpe do falso funcionário". Hipótese em que a autora foi ludibriada por terceiros, que possuía seus dados e informações sigilosas. Ineficiência da instituição financeira na fiscalização das operações incompatíveis com o perfil da correntista. Transferências, ademais, realizadas em descompasso com o limite do cartão de crédito da autora. Restituição de valores. Admissibilidade. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Inteligência do art. 14, § 3.º, do Código de Defesa do Consumidor, Súmula 479 do C. STJ e 14 desta Corte. Danos morais. Indenização devida. Fatos e circunstâncias que justificam o seu acolhimento, vez que ultrapassam meros dissabores. Quantum indenizatório adequado. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

RELATÓRIO

Apelação interposta contra a r. sentença (fls. 157/159) que julgou procedente a ação, declarando a inexigibilidade do valor de R\$ 13.400,00, cabendo ao réu o estorno da quantia da fatura de cartão de crédito ou o reembolso integral, conforme o caso e condenou a instituição financeira a pagar R\$. 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, com correção pela Tabela Prática do TJSP a partir desta data e juros de 1% a. m., contados da citação, bem como, custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação, respeitando-se o piso de R\$. 1.000,00 (mil reais).

Recorre a instituição financeira ré, sustentando: i) que detém vários procedimentos de segurança contra golpes de terceiros, como a 'central de proteção', vídeos explicativos de golpes praticados, como falsa central de atendimento, malware, perfil falso, tudo para informar e garantir a segurança de seus clientes, no site e no aplicativo e que inexistem qualquer forma de falha de serviço ou de segurança por parte do Nubank; ii) que não resta caracterizada a teoria do desvio produtivo do consumidor; iii) que os danos foram ocasionados por conduta exclusiva da apelada, que foi negligente;

iv) que não houve lesão a nenhum dos direitos da personalidade da apelada ou conduta humilhante ou depreciativa à sua honra e dignidade. Subsidiariamente, requer a redução do valor fixado a título de reparação por danos morais. Pugna, ao final, pela reforma da r. sentença.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 188/189) e respondido (fls. 193/200).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

VOTO

O recurso não comporta provimento.

Cuida-se de ação de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais decorrente de operação impugnada pela autora, relativa a operação indevida - transferência pela modalidade pix, através de limite de cartão de crédito administrado pelo banco-réu. Narrou ter recebido ligação de pessoa passando-se por preposto do apelado, que sabia seus dados e informações sigilosas de antemão, informando sobre uma operação com cartão virtual por ela não realizada. Que após realizar os procedimentos, induzida pelo suposto atendente do banco, foi realizada a transferência no valor de R\$. 13.400,00, valor este, inclusive que ultrapassou o limite disponível do cartão e mesmo assim, foi autorizado pelo réu.

A r. sentença julgou procedente a ação, sob a seguinte fundamentação:

“Tal narrativa claramente indica **falha na prestação de serviços bancários**, já que: (1) a pessoa que procurou a autora tinha seus dados pessoais, o que sugere falha de segurança na manutenção do sigilo de informações sensíveis pela instituição financeira; (2) não foi prontamente identificada e bloqueada a realização de operação discrepante do histórico da consumidora, tendo em vista seu valor elevado, o emprego de saldo de cartão de crédito e destinatário não estar previamente cadastrado e autorizado.

Nessa toada, demonstrada a contento a má prestação dos serviços e inexistindo provas da culpa exclusiva ou concorrente da autora, deve ser

declarado inexigível o montante de R\$ 13.400,00, cabendo ao réu o estorno da quantia da fatura de cartão de crédito ou o reembolso integral, conforme o caso.

Finalmente, é evidente que o episódio extrapolou os limites do que se convencionou denominar "aborrecimento rotineiro". A autora foi vítima de golpe, teve seu crédito integralmente consumido pelos falsários e não encontrou qualquer respaldo do réu na tentativa de solucionar extrajudicialmente o ocorrido. Fixo a indenização por danos morais, assim, em R\$ 5.000,00." (fls. 158).

Com efeito, o réu não se desincumbiu do ônus probatório no tocante à comprovação de que as operações se deram em decorrência de culpa exclusiva de terceiro ou da autora, tratando-se, o caso, de fortuito interno, mormente no caso, em que houve vazamento dos dados da demandante (telefone, dados da conta, dados pessoais), já que terceiros tinham suas informações pessoais, conforme por ela alegado, identificando-se como se fosse o banco.

Nota-se que a autora demonstrou a comunicação que fez ao apelante, inclusive consta dos autos que a instituição financeira afirmou não ser possível recuperar o valor transferido para terceiros (fls. 20/23).

Contudo, o banco-réu deixou de provar que seu sistema de segurança de dados não tenha apresentado falhas e diante dos fatos narrados, impõe-se concluir pela existência de nexo de causalidade, já que houve vazamento de dados, aos quais terceiros não deveriam ter acesso. Some-se a tal fato que a transferência via *pix utilizando-se de limite de cartão de crédito* foge do seu perfil e inclusive, segundo alegou a autora, ultrapassou inclusive o limite do seu cartão.

Por outro lado, não se há de falar em excludente de responsabilidade ou mesmo culpa concorrente em razão de ter a consumidora sido vítima de golpe de furto de dados bancários, pois a instituição financeira falhou em verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, deixando de desenvolver meios para dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. (AREsp 2653233 (2024/0182470-2 - 16/08/2024, Decisão Monocrática - Ministro HUMBERTO MARTINS)

Há de se destacar, ainda, que o banco não demonstrou a regularidade da conta aberta pelo terceiro fraudador, que aplicou o golpe, limitando-se a alegar que a bloqueou, mas não houve tempo de recuperar o valor total desviado da conta do demandante, tanto é que reembolsou parte do valor, devendo arcar com os riscos da utilização da ferramenta disponibilizada na prestação de serviços.

Logo, há responsabilidade do apelado, nos termos do artigo 14 e seu § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Portanto, havendo dano ao consumidor, independentemente de qualquer indagação relacionada à culpa, são responsáveis por sua reparação os fornecedores que introduzem no mercado consumidor o seu produto. É a chamada responsabilidade causal, pois não é relevante investigar o comportamento do fabricante, construtor, importador, produtor ou comerciante.

E, diante dos fatos narrados, impõe-se conclusão afirmativa, seja porque terceiros sabiam de antemão dados aos quais não deveriam ter acesso, seja porque o réu permitiu a realização de operação incompatível com o perfil da conta da autora, conforme pode se verificar das mensagens trocadas com a autora e anexadas aos presentes autos, que inclusive denotam que permaneceu inadimplente com a fatura do cartão de crédito após a operação fraudulenta.

O dano decorre do risco das atividades das instituições financeiras pela má prestação dos serviços, aplicável, ao caso, a Súmula 479 do STJ diante do delito praticado por terceiro no âmbito das operações bancárias.

Aplicável, ainda, o Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP:

“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.”

No mesmo sentido, já decidiu recente precedente do STJ e esta Corte.
Confirmam-se:

“AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA.

1. **Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa.**

2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: “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.” (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).

3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária.

4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou “embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, **é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes**, independentemente de qualquer ato dos consumidores. “No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e **os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes.**

5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque **a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente.**

Agravo interno improvido.

(STJ, AgInt no REsp n. 2.056.005/SE, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024.)

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Existência de relação jurídica entre as partes - Falha na prestação de serviço - Ocorrência - **Autora que foi vítima de ação criminosa - Golpe para obtenção de senhas através da instalação do aplicativo - Realização de movimentação financeira atípica** - Fortuito interno - Declaração de inexigibilidade dos débitos - Acolhimento - DANO MORAL - Ocorrência - Transtornos que

ultrapassaram o mero aborrecimento - Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Possibilidade - Montante que se harmoniza com o arbitrado em casos análogos por esta C. 38ª Câmara - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para parcial procedência - RECURSO PROVIDO EM PARTE.”

(TJSP; Apelação Cível 1034404-78.2023.8.26.0576; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2024; Data de Registro: 17/06/2024)

“Apelação. Indenizatória. "Golpe da Falsa Central Telefônica". Autora que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro, **consistente em recebimento de SMS apontando irregularidade junto à corretora em que possuía investimentos. Ligação realizada ao número indicado na mensagem que a conduziu a uma falsa central, que possuía dados sigilosos da consumidora, inclusive quanto ao montante total de seus investimentos, e a ludibriou para que alterasse seus dados de acesso, culminando no resgate e transferência integral a terceiro desconhecido.** Culpa exclusiva da vítima. Inocorrência. Conduta da autora que não destoou da diligência esperada do homem médio. Inteligência do art. 14 do CDC. Corretora que não empregou meios suficientes para impedir a ocorrência da fraude. Violação ao art. 8º do CDC. Aplicação da Súmula nº 479 do C. STJ. Transação realizada que discrepou do perfil de consumo. Falha na prestação de serviço. Ausência de devida assistência à vítima da fraude para solucionar a questão administrativamente, ressaltado o acionamento tardio do MED – Mecanismo Especial de Devolução. Danos morais configurados. Situação que transborda ao mero aborrecimento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Acolhimento integral do pedido inicial. Recurso provido.”

(TJSP; Apelação Cível 1127904-74.2023.8.26.0100; Relator (a): Mauro Conti Machado; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/06/2024; Data de Registro: 10/06/2024). (destacamos)

“AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES DOS RÉUS PARCIALMENTE PROVIDAS. RECURSO ADESIVO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.

(...)

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMO PESSOAL E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX FRAUDULENTOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Primeiro, mantém-se a responsabilidade dos réus pelo evento danoso. Defeitos dos serviços. **Vazamento de dados que viabilizaram o contrato de crédito. O segundo correu falhou, ao permitir a abertura da conta em nome do autor por terceiros com violação das normas do BACEN. Além disso, a transferência efetivada via PIX trouxe para as instituições obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança.** Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes

originadas em seus mecanismos internos – como falhas nas aberturas das contas usadas pelos fraudadores. **Tem-se, ainda, que a Paypal não adotou cautelas para abertura da conta corrente que serviu de instrumento para fraude via PIX**, deixando de trazer para os autos prova de ação em conformidade com recomendações do BACEN. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Segundo, adequado o retorno das partes ao estado anterior. Assim, além da declaração de inexistência do contrato de empréstimo, pertinente a devolução dos valores indevidamente debitados da conta corrente do autor para pagamento das parcelas do empréstimo e das quantias transferidas via pix, mas somente naquilo que disser respeito ao patrimônio do autor. Recurso dos réus acolhido para que seja efetivamente apurado, se o autor terminou com prejuízo material – uma vez que viu creditado em sua conta o valor de R\$ 79.400,00 (do empréstimo fraudulento) e debitados PIXs num total de R\$ 66.000,00. Serão verificados os demais valores sacados de sua conta poupança com as demais transferências impugnadas e também via PIX (fls. 02/03). E terceiro, restaram configurados os danos morais. **O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também pelo atendimento ineficiente experimentado, tendo finalmente que recorrer ao judiciário.** E, mesmo em Juízo, não houve atendimento à demanda da consumidora, insistindo-se na inexistência do defeito do serviço e legitimidade do ato praticado. Valor da indenização arbitrado em R\$ 10.000,00, parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), admitido pela Turma Julgadora. Ação julgada parcialmente procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSOS DOS RÉUS PARCIALMENTE PROVIDOS. RECURSO ADESIVO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.”

(TJSP; Apelação Cível 1038119-54.2022.8.26.0224; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2023; Data de Registro: 13/11/2023). (destacamos).

Assim, patente falha na segurança do banco, vez que permitiu acesso aos dados bancários da autora, sendo de rigor, portanto, (i) a declaração de inexigibilidade do valor mencionado na petição inicial e (ii) a condenação do demandado a restituir o valor integral desviado do cartão de crédito da autora (R\$. 13.400,00), que deverá ser corrigido a partir dos desembolsos e acrescido de juros moratórios a partir da citação.

As circunstâncias relatadas também justificam o acolhimento do pedido de indenização por danos morais.

Isto porque o episódio relatado nos autos não constitui mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como

se revelaram os que serviram de fundamento ao pedido inicial.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, é pacífica a jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores no sentido de que *"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. 20.9.2001).

Assim, levando-se em conta a extensão do dano e a condição econômica das partes, o valor fixado pelo r. sentença, R\$. 5.000,00, deve ser mantido. Tal valor não se mostra desproporcional ou irrazoável e está adequado à situação lamentada.

Em suma, a sentença é mantida, sendo procedente a ação, com declaração de inexigibilidade dos débitos relativos às operações impugnadas e condenação do réu à restituição do valor integral transferido em fraude a terceiros e ao pagamento de indenização por danos morais.

Por fim, mantida a sentença, os honorários advocatícios ficam majorados para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo
Relator