



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000325300

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000277-69.2024.8.26.0515, da Comarca de Rosana, em que é apelante NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada SONIA APARECIDA BACURAU (JUSTIÇA GRATUITA).

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 ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1000277-69.2024.8.26.0515

Origem: **Foro de Rosana/Vara Única**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: **DANISA DE OLIVEIRA MONTE MALVEZZI**

Recorrente: **Nu Pagamentos S/A Instituição de Pagamento**

Recorrida: **Sonia Aparecida Bacurau Justiça Gratuita**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 1455

Apelação. Ação de reparação por danos materiais e morais. Golpe da falsa central. Sentença de parcial procedência. Apelo do réu.

Preliminar de ilegitimidade afastada. Banco responsável pela manutenção da conta da autora, vítima de fraude que ensejou a transferência total dos valores contidos na aplicação.

Danos materiais. Mantida a responsabilidade da instituição bancária em razão do vazamento de dados sensíveis da autora, que possibilitou a aparência de legitimidade do e-mail recebido, e da transferência fora do perfil econômico da correntista. Sistema do banco que acusou o risco da operação. Movimentação que foi efetivada mesmo com indícios aparentes de fraude. Hipótese em que incide a responsabilidade objetiva da **Súmula 479 do STJ** e o **artigo 14, caput, do CDC**. Atividade de risco. **Artigo 927, parágrafo único, do Cód. Civil. Enunciado 14 do TJSP.**

Danos morais. Fraude que culminou na transferência de todos os valores juntados durante anos pela autora, que possuíam a finalidade de garantir maior tranquilidade para sua aposentadoria. Dano moral configurado. Com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de rigor a manutenção do valor arbitrado pela r. sentença (R\$ 5.000,00). Precedentes.

Sentença mantida. Recurso do réu desprovido. Honorários majorados.

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 284/292, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **Sonia Aparecida Bacurau** em face de **Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento**.

Inconformado, o réu interpôs apelação. Em suas razões, aduz, preliminarmente, que é ilegítimo para configurar no polo passivo da lide, eis que o infortúnio ocorreu por culpa exclusiva de terceiros. No mérito, sustenta que a autora procedeu a transferência do seu aparelho móvel autorizado e utilizando a senha de quatro dígitos; que o fato é fortuito externo de culpa exclusiva da consumidora e de terceiros; que, inexistindo fortuito interno, a súmula 479 do STJ não é aplicável ao caso; que não houve falha da empresa, devendo ser afastada a sua responsabilidade com fulcro no art. 14, §3º, I e II do CDC. Por fim, pleiteia o afastamento da condenação ao pagamento de indenização por danos morais

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões às fls. 334/348.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de caso que versa sobre “golpe da falsa central” em que a vítima acredita estar em contato com funcionários do banco, motivo pelo qual segue as orientações do interlocutor e transfere valores ao estelionatário.

Narra a autora que, em 26/01/2024, recebeu um e-mail que aparentava ser do réu, com todos os dados pessoais da consumidora, informando que sua conta havia sido invadida e a financeira havia bloqueado uma transação incomum via PIX no valor de R\$4.248,20, devendo a autora entrar em contato com o número 0800 fornecido, em 24 horas.

A parte relata que utilizava a aplicação para juntar dinheiro para sua aposentadoria e que possuía R\$17.000,00 (dezessete mil reais) na conta. Preocupada com a suposta invasão, a autora ligou para o número informado no e-mail e seguiu as orientações do interlocutor com o intuito de “proteger” o montante, resultando na transferência integral do valor ao terceiro Everton dos Santos Souza.

Minutos depois, percebeu se tratar de golpe, momento em que buscou contato com a ré NuBank e com a empresa PagueSeguro (destinatária da transação) para reverter a transação. Contudo, não obteve êxito.

A sentença guerreada julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando a ré à devolução do valor indevidamente transferido e ao pagamento de danos morais no importe de R\$5.000,00 (cinco mil reais). A ré apela buscando afastar sua responsabilidade.

Pois bem. O recurso não comporta provimento.

Preliminarmente, ***afasto a ilegitimidade passiva*** arguida pelo apelante Nu Pagamentos S.A. (Nubank S.A). Compulsando os autos, verifica-se que a autora foi vítima de golpe em que os estelionatários passaram-se pela empresa ré para obter vantagem indevida. Assim, a autora foi induzida ao erro e transferiu os valores de se aplicação junto à financeira para conta de terceiros.

Pelo exposto, perfeitamente delineada a relação jurídica entre autora e ré, motivo pelo qual esta se afigura como legítima para ocupar o polo passivo da lide, devendo a tese suscitada de “culpa exclusiva de terceiros” ser analisada no mérito.

Passo à análise do mérito do apelo que, por sua vez, também não comporta provimento.

Danos materiais

Dos fatos narrados é possível aduzir que o golpe da falsa central, do qual a autora foi vítima, só se concretizou em razão do vazamento de dados ocorrido. O e-mail enviado pelo estelionatário continha dados pessoais da vítima, além de conhecimento sobre a aplicação bancária objeto desse feito, informações essas confidenciais ao banco réu, o que firmou a aparência de legitimidade do contato.

Desta feita, não subsiste a argumentação da apelante ré quanto a “livre e espontânea vontade” da vítima em transferir os valores ao fraudador, eis que os seus atos estavam claramente eivados em vício de manifestação de vontade, em razão da fraude perpetuada e facilitada pelo vazamento de dados pessoais.

Ainda é possível verificar que a movimentação financeira realizada no golpe foge do perfil financeiro da autora. Como já explicitado, o valor contido na aplicação foi juntado gradualmente durante anos a fim de possibilitar uma aposentadoria mais tranquila para a correntista, motivo pelo qual a transferência do montante quase total por meio de uma transferência de PIX deveria ter acionado o sistema antifraude do banco, bloqueando a transação.

Nesse ponto, destaco que a r. sentença frisou de forma pertinente que o próprio sistema do banco classificou a movimentação como de risco alto (“**high**”), como se depreende do documento juntado à fl. 187, com o registro “**marcar como fraude**”. Contudo,

ainda assim a transferência foi efetivada de forma simples e rápida, sem que houvesse a proteção efetiva do consumidor.

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 risco³², 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."³³

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

Ademais, a **Súmula nº 479 do C. STJ** dispõe que:

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

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

Sérgio Cavalieri Filho 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.¹

Tem lugar, ainda, a diretriz constante do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

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.

A conduta do Banco foi determinante, vale dizer, o seu comportamento encerrou a **causalidade adequada** para gerar os danos verificados. Há nítido nexos causal entre a conduta desidiosa do banco em relação ao tratamento de dados sensíveis e a autorização de transação fora do perfil financeiro da correntista e dano sofrido pela autora.

Sergio Cavalieri Filho, com a costumeira percuciência, referindo-se ao escólio do Des. Martinho Garcez Neto, assinalando que a teoria preponderante é a da **causa adequada**. Destaca que para se aferir a idoneidade da ação ou omissão para produzir o dano, se faz necessária a indagação:

"(...) a ação ou omissão do presumivelmente responsável era, por si mesma, capaz de normalmente causar o dano?

Tal pergunta é uma consequência deste princípio: para se estabelecer a causa de um dano é preciso fazer um juízo de probabilidades. Portanto, se se responder afirmativamente, de acordo com a experiência da vida, se se declara que a ação ou omissão era *adequada* a produzir o dano, então, este é objetivamente imputável ao agente. O juízo de probabilidades ou previsibilidade das consequências é feito pelo juiz, retrospectivamente, e em atenção ao que era cognoscível pelo agente, como exemplar do tipo do homem médio.

O que se deve indagar é, pois, qual dos fatos, ou culpas, foi adequado para o evento danoso, isto é, qual dos atos imprudentes fez com que o outro, que não teria consequências por

¹ *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 276/277.

si só, determinasse, adjuvado por ele, o acidente' (...)²".

Esta Corte, já teve oportunidade de decidir, na mesma linha, que:

Direito Civil. Apelação. Ação declaratória e indenizatória. Fraude bancária. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por cliente contra instituição bancária, em razão de fraude bancária envolvendo transferência via Pix no valor de R\$ 22.100,00. A autora alega ter sido vítima de golpe por pessoa que se passou por funcionário do banco, resultando em prejuízo financeiro e danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade da instituição financeira pela falha na segurança que permitiu a fraude e (ii) a legitimidade passiva do banco e a possibilidade de denunciação da lide. III. Razões de Decidir 3. PRELIMINARES. A legitimidade passiva do banco está configurada, pois a autora é cliente e a transação foi realizada em sua conta bancária. Preliminar rejeitada. A denunciação da lide é vedada em relações de consumo, conforme art. 88 do CDC. Preliminar afastada. 4. MÉRITO. A instituição financeira falhou na segurança ao permitir acesso aos dados sigilosos sob sua guarda, configurando responsabilidade objetiva por fortuito interno. 5. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, sendo irrelevante a existência de culpa, bastando a demonstração do dano e do nexo causal. As transações fraudulentas ocorreram em razão de falha na segurança sistema do réu. Além disso, a ré não comprovou que o valor envolvido, muito elevado, não destoava do perfil de consumo da autora, o que reforça a falha de segurança e a ineficiência dos mecanismos de detecção e prevenção de fraudes por parte do banco. Não há exclusão da responsabilidade da instituição financeira, conforme entendimento consolidado na Súmula nº 479 do C. STJ. O dano material restou comprovado. Recurso não provido. 6. Sentença mantida. Honorários majorados, nos termos do art. 85, §11 do CPC. IV. Dispositivo e Tese 7. Recurso não provido. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de falhas na segurança. 2. Denunciação da lide é vedada em relações de consumo. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 7º, parágrafo único; art. 14, "caput"; art. 88. Código Civil, art. 927, parágrafo único. Código de Processo Civil, art. 373, II; art. 85, § 11. Jurisprudência Citada: STJ, REsp. 1.199.782-PR, Rel. Min. Luís Felipe Salomão. TJSP, Apelação Cível 1015526-88.2022.8.26.0011, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 21.08.2023. TJSP, Apelação Cível 1007638-85.2022.8.26.0361, Rel. Vicentini Barroso, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 21.08.2023.

TJSP; **Apelação Cível 1016856-34.2024.8.26.0405; Relator (a): Achile Alesina;** Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por dano moral e material. Sentença improcedência. Recurso da autora. 1. Regularização da representação processual da parte ré. Revelia que não pode ser decretada. 2. Golpe da falsa central de atendimento. Movimentação fraudulenta de valores realizadas via internet banking, inclusive por intermédio de limite de cartão de crédito. Falha da prestação do serviço, a constituir fortuito interno, pois se o banco se utiliza de métodos informatizados (não presenciais) para

² Cf. **Sérgio Cavalieri Filho** in *Programa de responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 70.

suas operações, como os APPs (aplicativos) em celulares e internet banking em desktops, que constituem interface entre cliente e agência virtual, até como forma de diminuir custos e enfrentar a concorrência de outros bancos, deve manter o ambiente digital seguro, de modo que somente o usuário cadastrado tenha acesso à conta. Movimentação em conta destoante do perfil do autor. Próprio sistema da parte ré que acusou o risco da operação. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Operações inexigíveis em relação à autora. Rigorosa a restituição do indébito. 2.1. Imposto sobre Operações Financeiras e de Crédito (IOF). Falta de interesse de agir. A Justiça Estadual não é competente para apreciar o pedido de restituição, também falta legitimidade passiva à instituição financeira, visto que a titular do tributo é a União, que não participou do processo. Pleito não conhecido. 3. Dano moral bem configurado. Fatos narrados na petição inicial que extrapolam o mero aborrecimento, demonstrando o calvário percorrido pela autora, sem sucesso, para a resolução do impasse administrativamente. Autora, que suportou negativação indevida do seu nome perante os cadastros de restrição de crédito. Atos lesivos aptos a causar constrangimento de ordem moral. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00, cujo valor não foi impugnado pelo réu. Juros moratórios incidentes desde a negativação indevida, porque a autora comprovou ter interpelado em mora a instituição bancária, anteriormente à data do apontamento, sem que a questão tivesse sido resolvida. 4. Sentença reformada para julgar procedente a ação para declarar inexigível o débito, condenar o réu a restituir os respectivos valores e a indenizar o dano moral. Recurso parcialmente provido.

TJSP; **Apelação Cível 1082774-27.2024.8.26.0100**; Relator (a): **Elói Estevão Troly**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA (GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO) – TRANSFERÊNCIAS VIA PIX E NEGATIVAÇÃO INDEVIDA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO – MANUTENÇÃO DA CONDENAÇÃO. 1. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Configuração da falha na prestação dos serviços por não detectar transações atípicas de elevado valor, incompatíveis com o perfil do autor, idoso e correntista de longa data. Aplicação da Súmula 479 do STJ e do art. 14 do CDC. 2. Falha no dever de segurança – Transferência realizada sem análise adequada pelo banco réu, permitindo a consumação da fraude. Inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC) diante da verossimilhança das alegações do autor e de sua condição de vulnerabilidade. 3. Dano moral in re ipsa – Negativação indevida do nome do autor nos cadastros de inadimplentes e cobrança reiterada de valores decorrentes da fraude justificam a condenação por dano moral no valor de R\$ 10.000,00, em conformidade com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 4. Multa cominatória – Valor fixado em R\$ 300,00 por dia, limitado a R\$ 9.000,00, compatível com a obrigação de excluir o nome do autor dos cadastros de inadimplentes e cessar cobranças indevidas. Art. 537 do CPC observado. **RECURSO DESPROVIDO.**

TJSP; **Apelação Cível 1000313-38.2024.8.26.0022**; Relator (a): **Rodolfo Pellizari**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Amparo - 1ª Vara; Data do Julgamento: 19/02/2025; Data de Registro: 19/02/2025

Desta feita, **nego provimento** ao apelo quanto aos danos materiais, mantendo a condenação da ré ao pagamento de R\$17.000,00 (dezessete mil 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.

Danos morais

Suficientemente comprovada a falha da empresa Nu Pagamentos, a sua responsabilidade abarca o reparo moral pelos desdobramentos de sua omissão.

No tocante ao ressarcimento pelo dano moral, como suficientemente fundamentado pelo MM. Juiz prolator, a hipótese não está compreendida no que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano. Vale dizer, o fato tem envergadura bastante para afetação da esfera moral.

Verifica-se que a falha do banco em vazar os dados personalíssimos da autora possibilitou que a poupança criada para garantir um melhor futuro à vítima fosse devastada por golpistas.

Em casos parelhos esta C. Câmara já decidiu:

Direito do consumidor e bancário. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Golpe por falsa central telefônica. Fraude bancária. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na prestação de serviço. Inexigibilidade de empréstimos fraudulentos. Restituição de valores. Dano moral configurado. Recurso provido. I. Caso em exame 1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. A autora alega ter sido vítima de golpe por falsa central telefônica, que resultou na contratação de 04 empréstimos e na realização de transferências bancárias fraudulentas, sendo realizada transferência para terceiro desconhecido. Pretende a declaração de inexigibilidade dos débitos, a restituição dos valores subtraídos e a condenação do réu por danos morais. II. Questão em discussão 2. Há três questões em discussão: (i) se os débitos oriundos de transações fraudulentas realizadas na conta da autora devem ser declarados inexigíveis; (ii) se a instituição financeira deve restituir os valores subtraídos em dobro, em decorrência da fraude; (iii) se houve falha na prestação de serviço que justifique a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais. III. Razões de decidir 3. Inexigibilidade dos débitos e restituição dos valores subtraídos. A autora comprovou que as operações bancárias (empréstimos e

transferências) foram realizadas em decorrência de fraude praticada por terceiro, mediante ligação telefônica mascarada como proveniente da Central de Atendimento do banco réu, utilizando dados sigilosos do cliente. 4. As transações fraudulentas (empréstimos e transferências) destoam do perfil de consumo da autora, que realiza movimentações de valores módicos, conforme extratos bancários apresentados. 5. O sistema de segurança do banco falhou ao permitir a realização de diversas operações atípicas e de elevado valor (R\$ 48.796,01 em transferências sequenciais), sem bloqueio preventivo ou consulta formal à autora, configurando grave falha na prestação de serviço. 6. Em casos de fraude bancária, aplica-se a Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos decorrentes de fortuito interno. 7. Declarada a inexigibilidade dos débitos oriundos dos empréstimos fraudulentos (nº 159178914, 159178957, 159178993 e 159179377) e determinada a restituição, em dobro, das parcelas descontadas do benefício previdenciário da parte autora, bem como do valor de R\$ 492,24 subtraído da conta da autora, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC. Recurso provido nesse ponto. 8. Danos morais. Configurada a falha na prestação de serviço do banco, que não detectou movimentações atípicas e permitiu a concretização da fraude, apesar do valor elevado das transações e sua incompatibilidade com o perfil de consumo da autora. 9. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, sendo irrelevante a atuação de terceiros fraudadores, que caracteriza fortuito interno. 10. O dano moral é evidente, diante dos transtornos causados à autora, que teve sua confiança violada, seus dados utilizados indevidamente, e enfrentou prejuízos financeiros decorrentes da falha de segurança. 11. Arbitrada indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da publicação do acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a partir da citação. Recurso provido nesse ponto. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido. Tese de julgamento: "A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, sendo aplicável a Súmula 479 do STJ. A falha na prestação de serviço do banco, evidenciada pela realização de transações atípicas e incompatíveis com o perfil do cliente, sem bloqueio preventivo ou consulta formal, enseja a declaração de inexigibilidade dos débitos oriundos de fraude e a restituição dos valores subtraídos. O dano moral decorrente de fraude bancária e falha de segurança do banco é in re ipsa, cabendo a fixação de indenização proporcional ao transtorno experimentado pela vítima e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade." Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, 42, parágrafo único; CPC, art. 85, § 2º; CC, art. 927, parágrafo único; Súmula 479 e Súmula 362 do STJ. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; Precedentes desta E. Corte e desta E. Câmara.

TJSP; **Apelação Cível 1056132-20.2024.8.26.0002**; **Relator (a): Achile Alesina**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DESCONSTITUTIVA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – FRAUDE EM CONTA BANCÁRIA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Alegação de fraude mediante golpe da falsa central de atendimento. E-mail supostamente enviado pelo banco contendo número de contato que culminou na transferência de valores para terceiros. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos causados aos consumidores, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ. Risco do empreendimento inerente à atividade bancária. Falha no monitoramento e

bloqueio de transações incompatíveis com o perfil da cliente. Ausência de excludente de responsabilidade. Omissão na identificação e prevenção da fraude caracterizada. Dano moral configurado. Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00 para atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. RECURSO PROVIDO PARCIALMENTE.

TJSP; **Apelação Cível 1000582-03.2024.8.26.0079**; **Relator (a): Rodolfo Pellizari**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Botucatu - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025

Nessa ordem de ideias, respeita os princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e os parâmetros dos precedentes o valor da condenação fixado na r. sentença a título de danos morais, inexistindo motivo para sua redução.

A correção monetária incide a partir da data do arbitramento (**Súmula 362/STJ**), enquanto os juros devem ser contados a partir do evento danoso, conforme **art. 398 do Código Civil e Súmula 54/STJ**.

Disciplina pertinente à correção monetária e aos juros moratórios:

A) A correção monetária será calculada conforme a Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), que deve incluir, a partir da respectiva vigência, o critério traçado pela Lei 14.905/2024 (**IPCA – IBGE**).

B) Os juros moratórios serão de: 1% ao mês até 30/06/2024 (conforme a orientação da jurisprudência então dominante no âmbito do TJSP³); e a partir de 1º de julho de 2024 (publicação da Lei 14.905/2024), serão calculados conforme a taxa referencial do Sistema de Liquidação e de Custódia (**SELIC**), deduzido o índice de correção monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil (Lei 14.905/2024).

Por derradeiro, ante o desprovimento total do recurso, majoro os honorários sucumbenciais devidos pelo réu para 15% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, por meu voto, ***nego provimento*** ao apelo do réu.

Carlos Ortiz Gomes

Relator

³ Observação: ao tempo da entrada em vigor da Lei 14.905/24, o **REsp 1795982/SP** (repetitivo) – Corte Especial do STJ – sobre o tema SELIC como taxa de juros, estava suspenso: vista ao eminente **Min. Mauro Campbell Marques** (www.stj.jus.br) – consulta em 07/07/2024.