



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000352219

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000493-11.2024.8.26.0198, da Comarca de Franco da Rocha, em que é apelante MILENA DE CASSIA RODRIGUES DA SILVA BENTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 2958

APELAÇÃO: 1000493-11.2024.8.26.0198

COMARCA: FRANCO DA ROCHA

ORIGEM: 2ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: RAFAEL MORITA KAYO

APTE.: MILENA DE CASSIA RODRIGUES DA SILVA BENTO

APDO.: NU PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. GOLPE. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Sentença de primeira instância julgou improcedente a demanda, revogando liminar e condenando a autora ao pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios, observada a gratuidade deferida. Recurso da autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira pelos débitos impugnados e pela falha na prestação de serviço, além da análise sobre a configuração de danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Rejeição da alegação de ausência de dialeticidade, pois os argumentos da apelante são pertinentes e dignos de apreciação.

4. Relação de consumo. Operações fora do perfil da consumidora. Transferências no cartão em valores destoantes do perfil da consumo da parte autora. Padrão de fraude. Falha na segurança do serviço bancário. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Aplicação da Súmula 479 do S.T.J. e art. 14 do C.D.C.

5. Dano moral. Não configurado. Situação que não extrapola o mero aborrecimento.

IV. DISPOSITIVO

6. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenização por danos morais, na qual foi proferida sentença com a seguinte parte dispositiva: “*Ante o exposto, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE a presente demanda, revogando-se a*

liminar deferida. Sucumbente, arcará a autora com as despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios ao patrono do réu, que fixo em 10% sobre o valor dado à causa, observada a gratuidade a ela deferida.” (fls. 392/395)

A autora interpôs recurso às fls. 398/409, no qual, em síntese, requer a reforma da sentença para: (a) que a instituição financeira seja responsabilizada pelos danos sofridos; (b) que os débitos sejam declarados inexigíveis; (c) caso os pedidos anteriores não sejam atendidos, que a requerida seja condenada ao pagamento de 50% dos danos causados pelas movimentações impugnadas; (d) a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais.

A requerida apresentou contrarrazões às fls. 413/428.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo e o recolhimento do preparo recursal é dispensado, uma vez que a autora é beneficiária da justiça gratuita, conforme decisão de fls. 161.

É o relatório. Fundamento e decido.

Da Alegação Ofensa à Dialeiticidade

1 – Quanto à alegação de ausência de dialeticidade levantada em preliminar de contrarrazões, cumpre assinalar que esta deve ser rejeitada, visto que os argumentos apresentados pela autora/apelante se revelam plenamente alinhados com os aspectos fáticos do caso em questão. Destarte, não se configuram como genéricos, mas sim como pertinentes e dignos de apreciação em sede recursal.

Dos Débitos

2 – De início, em boletim de ocorrência, a autora relata (fls. 17/18) que, em 10.01.2024, recebeu uma ligação supostamente da requerida, informando que sua conta estaria sofrendo um ataque cibernético e que seria necessário bloquear seus valores como medida de proteção, mas, nesse contato, foram realizadas duas transferências via PIX, utilizando o limite de seu cartão de crédito, nos valores R\$ 2.900,00 e R\$ 1.200,00.

Na petição inicial (fls. 1/11), a autora indica outros

elementos. Afirmar que, em 08.01, o número que a contatou foi o 0800 591 2117, apresentando tela de celular (fls. 24). Durante a chamada, foi informada sobre uma suposta compra no valor de R\$ 2.500,00, que negou; no dia seguinte, ao entrar em contato com a instituição financeira, com ligação abruptamente interrompida, após o que recebeu uma nova chamada, quando o suposto atendente orientou-a a realizar procedimentos para proteger sua conta, com subsequentes protocolos de atendimento e e-mails vinculados à instituição, além do estorno de R\$ 10.879,24, o que a levou a acreditar na legitimidade do contato. Prossegue narrando que seguiu orientações via WhatsApp (fls. 25/33) sob o pretexto de "proteção de saldo", quando, na realidade, foram efetuadas as duas transferências PIX fraudulentas de R\$ 2.900,00 e R\$ 1.200,00, utilizando o limite do cartão de crédito, o que percebeu 24 horas depois.

Em emenda, a requerente informa que a conta não continha movimentação, porque aberta apenas para o pagamento do cartão de crédito; às fl. 65, está demonstrado que, em 09/01/2024, houve o estorno de R\$ 10.879,24 no cartão da autora, valor mencionado na petição inicial (fls. 62/64).

Em nova emenda, autora pontua as transações fraudulentas, de 09.01, lançadas no cartão de crédito em 14.01: (i) Fabia Mendes Barreto Dias Francesco – R\$ 1.270,02; (ii) Evelyn Laisa dos Santos – R\$ 11.533,08; (iii) Fabia Mendes Barreto Dias Francesco – R\$ 3.069,21.

Adveio a sentença de improcedência.

Pois bem.

A requerente é correntista da requerida, ou seja, há relação contratual. A relação entre as partes está submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor, pois trata-se de relação de consumo, em que o réu figura como fornecedor de serviços e a parte autora como consumidora final, inclusive conforme a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Há clara hipossuficiência técnica da parte autora em relação às informações técnicas do serviço bancário fornecido pelo requerido, revelando-se acertada a inversão do ônus probatório, prevista no artigo 6º, caput e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Sendo assim, caberia à instituição financeira demonstrar a regularidade das transações, conforme artigo 373, caput e inciso II, do

Código de Processo Civil, ônus probatório que não cumpriu.

A falha na prestação de serviço da requerida ocorreu porque seu sistema não reconheceu a atipicidade das transações realizadas.

Conforme demonstram as faturas anexadas pela própria requerida às fls. 303/320, é incomum para a autora realizar transferências via PIX utilizando o limite de seu cartão de crédito. Além disso, a maior parte das compras feitas com o cartão são de valores bastante reduzidos.

As operações impugnadas, em contraposição, consistem em valores significativamente superiores: (i) duas transações em favor de Fabia Mendes Barreto Dias Francesco, nos valores de R\$ 1.200,00 (mais IOF, de R\$ 1270,02) e de R\$ 2.900,00 (mais IOF, R\$ 3069,21) e (ii) uma transferência para Evelyn Laisa dos Santos, no valor de R\$ 10.879,24 (mais IOF, R\$ 11.533,08 - fl. 65).

Realizadas em 09.01 e foram lançadas em 14.01. A Financeira detectou, com eficiência, a fraude para a maior robusta delas, pois, conforme consta na fl. 65, a transferência via PIX para Evelyn Laisa dos Santos, no valor de R\$ 10.879,24, foi estornada ainda em 09.01.

Porém, os mecanismos internos de segurança falharam para as outras duas que, pelo volume de dinheiro que envolvem, mesmo sendo inferior à supramencionada, se mantêm **atípicas**.

Soma-se o **padrão de fraude** decorrente da realização de duas operações, em importe considerável para a renda da autora, no mesmo dia, para a mesma pessoa, não cadastrada anteriormente (Fábia Mendes Barreto Dias).

Nesse cenário, evidencia-se uma **falha na segurança do sistema da requerida**, que não bloqueou preventivamente nem consultou previamente a consumidora sobre a regularidade de transações tão elevadas.

Evidente que a falta da segurança na prestação dos serviços foi **a causa determinante** do sucesso da empreitada criminosa e, assim, do prejuízo da vítima. Presentes os requisitos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, para que se reconheça a responsabilidade objetiva da Financeira em arcar com o prejuízo material sofrido, em observância à teoria do risco do empreendimento.

Ao oferecer serviços financeiros por meio de aplicativos, que funcionam sem a intermediação de agências físicas e estão acessíveis a qualquer

hora, a instituição obtém consideráveis vantagens financeiras. Em contrapartida, deve assumir os prejuízos decorrentes de fortuitos internos, conforme previsto na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e na tese firmada no Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das instituições financeiras, destaca-se recente julgamento da Terceira Turma do STJ, sob a relatoria da Ministra Nancy Andrighi, ocorrido em 12.09.2023:

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

Evidencia-se, portanto, a ocorrência de fortuito interno, pelo qual o banco deve responder pelos danos causados.

Diante disso, impõe-se a reforma da r. sentença para declarar inexigíveis as transferências R\$ 3069,21 e R\$ 1270,12 (com IOF) lançadas em 14.01 e condenar a instituição financeira ré ao ressarcimento dos danos materiais suportados pela autora, em observância ao artigo 14 do Código de Defesa do

Consumidor e à Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Sobre o pagamento, segundo a Financeira (fls. 215), foi estornado R\$ 10.879,24 (Evelyn), restando pago o remanescente (R\$ 6125,91), em que se incluem, por lógica, R\$ 3069,21 e R\$ 1270,12. Os importes devem ser ressarcidos, com correção monetária desde a data do pagamento, mais juros de mora serão desde a citação, em razão da natureza contratual da responsabilidade.

A atualização monetária será calculada com base no IPCA (IBGE), e os juros de mora incidirão conforme a taxa Selic, deduzido o IPCA, observando-se a compensação de eventuais juros negativos, nos termos da Lei nº 14.905/2024.

Dos Danos Morais

3 – Relativamente ao dano moral, não se configura *in re ipsa*, e, a meu sentir, não está caracterizado. Não houve considerável desvio das atividades diárias. Não houve inscrição do nome da autora em cadastros de restrição ao crédito. Não existiram cobranças vexatórias, intimidativas ou constrangedoras.

A autora nem sequer alegou que o evento teria atingido a subsistência, tanto que não fez qualquer prova quanto a isso. Pelo contrário. Sobre o maior importe questionado (R\$ 10.879,24), a autora obteve o estorno de imediato, de modo que nem interesse processual havia em o questionar.

A par disto, não se pode excluir que a requerente contribuiu para o evento delituoso a ser envolvida pelo cenário criado pelos golpistas.

Em síntese, as circunstâncias evidenciam que os transtornos não ultrapassaram os aborrecimentos do cotidiano, sem gerar abalo psicológico ou prejuízo à honra da autora, ficando, assim, afastado o pleito de indenização por dano moral.

Sobre o tema, o E. Superior Tribunal de Justiça já se manifestou:

“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DANOS CAUSADOS POR FRAUDE PRATICADA POR

TERCEIRO. (...) DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO DE PARTICULARIDADES QUE EXTRAPOLAM O MERO DISSABOR. REVISÃO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. (...) AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. (...) 4. A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. 4.1. Na hipótese retratada nos autos, a Corte local destacou que não houve dano maior que repercutisse na honra objetiva e subjetiva da parte agravante, a ensejar a reparação pecuniária, tendo frisado se tratar de mero aborrecimento. Diante dessa conclusão, mostra-se inviável, por meio do julgamento do recurso especial, que o Superior Tribunal de Justiça altere o posicionamento adotado pela instância ordinária, pois, para tanto, seria necessário o revolvimento dos fatos e das provas acostadas aos autos, o qual é vedado pela Súmula 7/STJ. (...) 6. Agravo interno improvido.” (AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.669.683/SP, Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 23/11/2020, DJe de 30/11/2020) (g.n.).

Nesse contexto, esta Turma:

*CONTRATO BANCÁRIO – Ação de indenização por dano moral e material – **Golpe da falsa central de atendimento** – Transações bancárias fraudulentas – Sentença de procedência – Restituição dos valores indevidamente descontados do autor e indenização por dano moral – Apelação do réu - Preliminar de ilegitimidade de parte passiva rejeitada - Movimentação destoante do perfil do correntista – Falha nos sistemas de segurança bancários – Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços — **Dano moral não configurado** – Sentença parcialmente reformada – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1019842-03.2024.8.26.0100; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024) (grifo nosso)*

Neste Núcleo 4.0 de Justiça:

APELAÇÃO – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência – Recurso da parte autora. TRANSAÇÃO BANCÁRIA – Phishing – Situação que atrairia a aplicação do artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC, em razão de se tratar de evento que foge ao controle de segurança da instituição bancária – Responsabilidade do banco réu, contudo, que se verifica na hipótese em tela – Transação atípica e fora do perfil da consumidora – Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações – Responsabilidade objetiva verificada – Súmula nº 479 do C. STJ. DANO MORAL – Não configurado – Inexistem provas suficientes de efetiva ofensa à sua honra. Sentença reformada – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1029678-03.2024.8.26.0002; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024) (grifo nosso)

Dessa forma, o recurso deve ser parcialmente provido, para declarar inexistentes os débitos relativos às duas transferências acima mencionadas e condenar a requerida ao reembolso nos limites acima expostos.

Em razão dessa modificação, cada parte arcará com 1/2 das custas e despesas do processo. Além disso, condeno a autora ao pagamento de honorários sucumbenciais de 10% sobre o valor pleiteado a título de dano moral ao Patrono da requerida. Por sua vez, a requerida deverá pagar ao patrono da autora honorários advocatícios de 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, inclusive para evitar verba minguada. Respeita-se o benefício da justiça gratuita, conforme anteriormente concedido.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora