



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000356282

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003295-44.2024.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante ELAINE CRISTINA DE CAMARGO SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 46963

APEL. Nº : 1003295-44.2024.8.26.0048

COMARCA: ATIBAIA

APTE. : ELAINE CRISTINA DE CAMARGO SOUZA (JUST. GRAT.)

APDO. : NUBANK S/A

Ação de reparação por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento – Transação fraudulenta realizada a partir da conta corrente da autora, após acessar link disponibilizado durante ligação telefônica por terceiro que se passou por preposto do Banco réu e indicou a necessidade de realização de procedimentos para cancelamento de operações suspeitas – Sentença de improcedência – Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Prova coligida a denotar que a fraude foi praticada por pessoa que dispunha previamente de dados pessoais e bancários da autora, revelando falha no sistema de segurança da instituição bancária – Transação realizada destoava do padrão de consumo da requerente e não foi bloqueada pelo sistema de segurança do Banco – 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, franqueando o acesso de sua conta ao fraudador após acessar link disponibilizado em ligação telefônica, o que possibilitou o acesso do fraudador às funcionalidade de seu aparelho celular, inclusive, de seu aplicativo bancário – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Danos materiais – Repartição em igual proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais não caracterizados – Sentença reformada – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte.*

Trata-se de ação de reparação por danos materiais e morais, proposta por **ELAINE CRISTINA DE CAMARGO SOUZA** em face de **NUBANK S/A**, **julgada improcedente** pela r. sentença de fls. 200/204, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de sucumbência, arbitrados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade.

Apela a autora (fls. 207/213) sustentando a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, com reconhecimento da responsabilidade objetiva do fornecedor pela fraude noticiada nos autos, que evidencia fortuito interno pelo qual há o dever de indenizar, nos termos da Súmula 479, do STJ. Aduz é dever da instituição financeira garantir a segurança das operações financeiras realizadas por seus correntistas. A operação impugnada, no valor de R\$2.410,28 não condiz com seu perfil de compras, fato que deveria ter sido constatado imediatamente pelo sistema de segurança do Banco réu. Há, portanto, falha na prestação de serviços, a legitimar o pleito de ressarcimento pela referida despesa, além da correspondente indenização por danos morais. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso processado e respondido (fls. 217/225).

VOTO.

Trata-se de ação de reparação por danos materiais, por fraude na realização de transferências bancárias a partir da conta corrente da autora, fruto do denominado “golpe da falsa central de atendimento”.

Narrou a autora, na inicial, é correntista do Banco réu e, no dia 08/01/2024, por volta das 19h35, recebeu ligação de pessoa que se apresentou como funcionária da central de atendimento do Banco réu, dispondo de todos os seus dados pessoais e bancários, para informar a realização de compra com seu cartão, no valor de R\$2.300,00 e Pix agendado com igual valor.

A autora negou a realização das operações mencionadas e foi orientada a realizar procedimentos para cancelamento, mediante acesso de link disponibilizado durante a ligação.

Confiando nas informações recebidas e acreditando que seu cartão havia sido clonado, a autora seguiu as orientações recebidas, sendo, porém, surpreendida com a realização de um Pix, a partir de seu cartão de crédito, no valor de R\$2.410,28, lançado na fatura de fevereiro de 2024.

Ao perceber ter sido vítima de golpe, de imediato entrou em contato com a central de autoatendimento do réu, recebendo a negativa de reembolso após quatro dias, sob o fundamento de que saldo da conta de destino era insuficiente.

Alegou a autora ocorrência de falha na prestação de serviços do réu, pretendendo o reembolso do valor de R\$2.410,28, além de R\$12.000,00 a título de danos morais.

A ação foi julgada improcedente, entendendo o d. Juiz “a quo” pela ocorrência de culpa exclusiva da vítima.

A r. sentença apelada foi assim fundamentada:

“No mérito, a ação é improcedente.

Desde logo, insta salientar que a relação havida entre as partes é, inegavelmente, uma relação de consumo, razão pela qual deve ser analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, que também se aplica às instituições financeiras, a teor da Súmula nº 297 do STJ.

Nesse contexto, o artigo 14 do CDC estabelece a responsabilidade dos fornecedores pelos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços, o que prescinde da análise de culpa.

Trata-se, portanto, de hipótese de responsabilidade objetiva, que somente será elidida se o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistiu ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do § 3º.

Aplica-se, ademais, a Súmula 479 do STJ, de seguinte teor:

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

No caso em tela, os elementos de convicção trazidos aos autos demonstram que a autora fora contatada por mensagem recebida em seu smartphone e, seguindo orientações do golpista, clicou no link recebido, viabilizando a realização da transação ora impugnada.

Note-se que a ação ocorreu por vontade própria da autora, ainda que ludibriada pelo golpista, sem qualquer participação do requerido, razão pela qual o dano material experimentado pela autora não pode ser atribuído ao réu, ante a inexistência de nexo de causalidade entre qualquer conduta destes e os fatos narrados na inicial.

Constata-se, pois, que não houve falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira ré, mas atuação da própria autora, que adotou conduta pouco cuidadosa, viabilizando, dessa forma, o êxito do golpe de que foi vítima.

Embora lamentável o fato descrito na inicial, a situação posta exigia maior cautela da autora, sobretudo porque os alertas quanto à prática de golpes dessa natureza têm sido frequentemente difundidos pelas mídias (televisão, rádio, jornais, revistas).

Em verdade, cuida-se de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, hipótese que exclui a responsabilidade civil, a teor do artigo 14, § 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor.

Por conseguinte, não se cogita da pretendida reparação, seja por danos materiais ou morais”.

Preservado o convencimento do d. Juiz *a quo*, pelo meu voto, dá-se parcial provimento ao recurso.

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, prestando o réu serviços de natureza bancária, inserindo-se no contexto dos artigos 2º e 3º do CDC e verbete 297 do STJ.

Súmula 297 do STJ: ***“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”***

Destarte, a responsabilidade do Banco réu, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º daquele *Codex*), ônus da prova a cargo do requerido, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC).

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, a qual, segundo os ensinamentos de Carlos Roberto Gonçalves ***“funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufere os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus”*** (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Ao contestar (fls. 100/130) não negou a ocorrência da fraude noticiada na inicial, mas nega a existência de falha em sua prestação de serviços, tendo em vista que a autora foi vítima do golpe da falsa central, sendo os fatos praticados por terceiros, a evidenciar fortuito externo, que rompe o nexo causal e afasta o dever de indenizar. A instituição financeira realiza diversas campanhas de educação do consumidor, a fim de evitar que seus clientes sejam vítimas desse tipo de golpe, com medidas práticas tendentes à prevenção de golpes.

Ressaltou que a operação foi voluntariamente realizada pela autora sem indícios de malware no seu aparelho, com observância de todos aos padrões de segurança, sendo o dispositivo utilizado certificado e previamente autorizado, com utilização de senha pessoal da requerente para concluir a operação.

Aduziu, ainda, que ***“mesmo que não responsável pelo episódio, quando tomou conhecimento dos fatos, o Nubank diligentemente iniciou os procedimentos para tentativa de devolução dos valores, todavia não foi possível a recuperação por falta de saldo na conta devedora”*** (fl. 124).

A fraude noticiada nos autos é, portanto, incontroversa, ocorrendo porque terceira pessoa, passando-se por preposto do réu, entrou em contato com a autora, informando ter conhecimento sobre operações indevidas em sua conta corrente.

Em princípio, portanto, não havia indícios que legitimassem qualquer desconfiança sobre o contrato realizado, já que a fraude se iniciou a partir do acesso de criminoso a dados sigilosos da autora, realizando contrato no telefone cadastrado junto à instituição financeira, munido de informações sigilosas do relacionamento bancário entre as partes.

Não obstante, a autora não negou franqueou acesso de sua conta a partir de link disponibilizado na ligação telefônica.

A prova produzida, portanto, revela que tanto a instituição financeira quanto a consumidora devem ser responsabilizadas pela fraude praticada, sendo a hipótese de culpa concorrente.

Análise dos extratos de fls. 26 e 29/92 revela que a operação realizada, no valor de R\$2.410,28 destoava do perfil de consumo da requerente.

Incumbia à instituição financeira requerida o dever de checar a regularidade da operação efetivada, sobretudo por fugir ao padrão e perfil de gastos da autora, por possuir o Banco toda a documentação e o aparelhamento tecnológico necessário para checar e confirmar a idoneidade das operações financeiras.

Ao disponibilizar ao consumidor as facilidades decorrentes do uso de aplicativos eletrônicos e internet, a instituição financeira deve possuir mecanismos de segurança para coibir seu uso por quem não seja o titular, de modo a evitar fraudes.

Nesse cenário, patente a responsabilidade do Banco réu por permitir a realização de operação fraudulenta em nome da requerente, acarretando a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados, por falhar o seu sistema de segurança (art. 14 do CDC).

Inequívoca a responsabilidade civil do Banco réu, por permitir que terceiros conseguissem realizar transação em nome da autora, sem acautelar-se quanto à sua regularidade, caracterizando-se, assim, o chamado fortuito interno, a ser suportado pelo prestador do serviço, que decorre do risco do negócio.

O STJ já assentou o tema em recurso especial representativo de controvérsia, definindo a seguinte tese:

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. (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011)

A tese encontra-se sedimentada com a edição da **súmula 479 pelo 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”.**

A fraude de terceiros não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira, caracterizando-se o dever de indenizar do Banco réu, por se tratar de fortuito interno, que integra o risco da atividade do fornecedor, a ser suportado pelo prestador do serviço.

Todavia, não obstante a falha na prestação do serviço bancário, certo é que a autora também contribuiu para o evento danoso, ao acessar link encaminhado durante a ligação telefônica para cancelar compras supostamente realizadas indevidamente, agindo em desacordo com o padrão de cautela que razoavelmente se espera das pessoas com meridiana clareza e discernimento, concorrendo para a fraude.

Evidencia-se que a correntista autora faltou com o seu dever de cuidado ao estabelecer contato com os criminosos, com isso viabilizando e permitindo o acesso a sua conta por terceiros, permitindo o acesso a dados sensíveis de sua conta, contribuindo para a realização das operações fraudulentas em sua conta bancária.

Nesse cenário, ambas as partes deixaram de observar as cautelas de segurança e cuidados mínimos exigidos no âmbito das operações bancárias, contribuindo para a realização das transações fraudulentas na conta corrente.

Portanto, evidencia-se culpa concorrente, cada parte devendo arcar com parcela do prejuízo material suportado (art. 945 do Código Civil).

Reza o art. 945 do CC: **“Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade da sua culpa em conformidade com a do autor do dano”.**

Nesse sentido, precedentes desta Corte:

RECURSOS DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. AUTORA QUE FOI VÍTIMA DE "GOLPE" TRANSAÇÕES REALIZADAS POR MEIO DE TAA-TERMINAL DE AUTO ATENDIMENTO DO BANCO, COM LEITURA DE QR CODE PELA DEMANDANTE, INDICADO POR TERCEIRO FALSÁRIO, QUE SE PASSOU POR PREPOSTO DO BANCO EM CONTATO TELEFÔNICO. RECURSO DO BANCO RÉU. PEDIDO DE REVOGAÇÃO DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA. QUESTÃO JÁ DECIDIDA NOS AUTOS DO AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 2097223-84.2021.8.26.0000. RECURSO NÃO CONHECIDO NESSE ASPECTO. ALEGAÇÃO DE AS OPERAÇÕES IMPUGNADAS DECORRERAM DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. TRANSAÇÕES QUE FOGEM AO PERFIL DA CONTA CORRENTE DO AUTOR. PARCELA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO DEFEITUOSO CARACTERIZANDO RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, ANTE O RISCO DA ATIVIDADE (SÚMULA 479/STJ). NO ENTANTO, RESULTADO DE EVENTO CONFIGURADOR DE CULPA CONCORRENTE. PREJUÍZO QUE DEVE SER COMPARTILHADO ENTRE CONSUMIDOR E PRESTADOR DE SERVIÇOS. INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DO CDC E DO ART. 945 DO CC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA AUTORA. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. EXISTÊNCIA DE OUTROS DISSABORES, ALÉM DAQUELES DIRETAMENTE DECORRENTES DA FRAUDE E DA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO BANCO. DEVOUÇÃO EM DOBRO. IMPOSSIBILIDADE. MÁ-FÉ NÃO DEMONSTRADA. REPETIÇÃO SIMPLES. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003219-64.2021.8.26.0132; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/06/2022; Data de Registro: 13/06/2022)

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES. Transações bancárias, em cartão de crédito e conta corrente, não reconhecidas pela consumidora. Fraude bancária mediante a atualização de falso módulo de segurança. Sentença de procedência, para declarar a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial e condenar a parte ré à restituição dos valores debitados da conta corrente da autora em razão dos pagamentos fraudulentos. Irresignação da parte requerida. Cabimento parcial. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras da parte autora, constituindo forte indicativo de fraude. Falha na prestação de serviço configurada. Responsabilidade objetiva. Aplicação do art.14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Correntista que, sem cautela, digitou a senha do aplicativo do banco para telefone celular e do seu cartão de crédito, contribuindo para a fraude perpetrada. Culpa concorrente reconhecida. Inteligência do artigo 945 do Código Civil. Débitos declarados inexigíveis apenas em parte, permanecendo a autora responsável pela quitação de metade de seu valor, sem incidência de encargos ou tarifas. Ação julgada parcialmente procedente. Sucumbência recíproca configurada. Inaplicabilidade

dos honorários previstos pelo art.85, §11, do CPC, diante do acolhimento parcial do apelo. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1108291-39.2021.8.26.0100; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2022; Data de Registro: 29/07/2022)

Nesse panorama, reconhece-se a inexigibilidade de apenas metade do débito impugnado pela autora, permanecendo responsável pelo pagamento do restante, por força da culpa concorrente com o que agiu.

Os danos morais não estão evidenciados.

Não se evidencia danos morais no caso, tendo em vista a conduta da autora ao facilitar sobremaneira acesso de sua conta a pessoa desconhecida, com isso viabilizando e permitindo o amplo acesso a sua conta por terceiros, contribuiu para a consumação da operação fraudulenta em sua conta bancária.

Nesse sentido, precedentes:

“APELAÇÃO – AÇÃO ORDINÁRIA – Bancários – Fraude realizada mediante ligação de terceiro que se fez passar por funcionário do réu – Sentença de parcial procedência – Apelo das partes – Postulam pelo afastamento da culpa concorrente – Descabimento - Ausência de cautela do autor, que voluntariamente, dirigiu-se ao terminal de autoatendimento, e ainda que ludibriado, realizou procedimentos que permitiram acesso dos fraudadores à sua conta corrente – Banco réu também é responsável, à medida que não identificou tempestivamente operações destoantes do perfil do autor – Falha na prestação de serviço evidenciada – Ocorrência de culpa concorrente – Prejuízo material que deve ser assumido igualmente entre as partes - Indenização material devida pela metade – Repetição na forma simples – Danos morais não configurados – Ausente prova de ofensa à honra, à dignidade ou à imagem do autor – Sentença mantida – RECURSOS DESPROVIDOS.” (Apelação Cível 1002170-53.2022.8.26.0196; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/07/2023)

“AÇÃO DECLARATÓRIA C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES. Transações bancárias, em cartão de crédito e conta corrente, não reconhecidas pela consumidora. Fraude bancária mediante a atualização de falso módulo de segurança. Sentença de procedência, para declarar a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial e condenar a parte ré à restituição dos valores debitados da conta corrente da autora em razão dos pagamentos fraudulentos. Irresignação da parte requerida. Cabimento parcial. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras da parte autora, constituindo forte

indicativo de fraude. Falha na prestação de serviço configurada. Responsabilidade objetiva. Aplicação do art.14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Correntista que, sem cautela, digitou a senha do aplicativo do banco para telefone celular e do seu cartão de crédito, contribuindo para a fraude perpetrada. Culpa concorrente reconhecida. Inteligência do artigo 945 do Código Civil. Débitos declarados inexigíveis apenas em parte, permanecendo a autora responsável pela quitação de metade de seu valor, sem incidência de encargos ou tarifas. Ação julgada parcialmente procedente. Sucumbência recíproca configurada. Inaplicabilidade dos honorários previstos pelo art.85, §11, do CPC, diante do acolhimento parcial do apelo. Recurso provido em parte.” (Apelação Cível 1108291-39.2021.8.26.0100; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2022)

Por tais fundamentos, **dá-se parcial provimento ao recurso do autor, julgando a ação procedente em parte**, condenando o Banco réu a restituir à autora o valor de R\$1.205,14, com correção monetária pelo IPCA a partir do desembolso (súmula 43 do STJ) e juros moratórios pela taxa SELIC (art. 406, § 1º, do CC) da citação. Diante da recíproca sucumbência, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, fixando-se honorários advocatícios de sucumbência em R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais) em favor do patrono da autora e 15% do valor do proveito econômico em favor do patrono do réu, com suspensão de sua exigibilidade por beneficiária a requerente da justiça gratuita.

**FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR**