



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000361584

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036388-94.2023.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante ADRIANO DE SOUZA FREIRE, é apelado NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E JAYME DE OLIVEIRA.

São Paulo, 8 de abril de 2025

COUTINHO DE ARRUDA
PRESIDENTE E RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 53029

Apelação nº 1036388-94.2023

Apelante: Adriano de Souza Freire

Apelado: Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento

Ação declaratória de inexigibilidade de débito e reparação de danos materiais e morais - autor vítima de estelionato - pagamento de boleto e compras com cartão de crédito realizadas sob orientação de terceiro, que se passou por preposto da ré - vulneração de dados pessoais e bancários - transações não correspondentes ao perfil de consumo habitual - dever de segurança inobservado - falha na prestação do serviço configurada - ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro - fortuito interno - responsabilidade objetiva da instituição financeira - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - declaração de inexistência das compras com cartão - condenação à devolução da quantia subtraída da conta corrente - dano moral não configurado - ação julgada parcialmente procedente - recurso provido, em parte, para esse fim.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **ADRIANO DE SOUZA FREIRE** contra **NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO** buscando declaração de inexigibilidade de débito e reparação de danos materiais e morais. Ao relatório de fls. 374/375, acrescenta-se que a ação foi julgada improcedente. Apelou o autor pugnando pela concessão da gratuidade processual em razão da alteração de sua situação financeira. Aduz ter sido vítima de golpe praticado por estelionatário, que se passou por preposto da ré, e se utilizou de dados bancários privilegiados para convencê-lo a aderir aos procedimentos solicitados, o que resultou no pagamento de boleto bancário deixando saldo zerado em conta e em indevidas transações via cartão de crédito. Alega que as transações fogem do seu perfil de consumo, tendo a ré falhado no dever de conferir segurança a essas transações. Afirma não ter repassado informações sensíveis ao criminoso. Sustenta a configuração de fortuito interno e violação à Lei Geral de Proteção de Dados. Pugna pela reparação dos danos materiais e morais. Com contrarrazões, subiram os autos ao Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Inicialmente, destaque-se que o autor narra ter recebido ligação telefônica de pessoa desconhecida que, em posse de informações bancárias sigilosas, se passou por preposto da ré e o induziu, sob pretexto de contestar compra junto a empresa Magazine Luiza, a realizar transações com o fim de proteger seu cartão e conta.

Em sua defesa, esclarece a instituição financeira que as transações foram realizadas com o uso de senha pessoal e intransferível e por meio de dispositivo previamente autorizado pelo autor.

Não obstante, ainda que o apelante tenha de certa forma contribuído para a concretização do ato criminoso, não se olvide a falha na prestação do serviço do réu, tanto em razão da provável vulneração dos dados pessoais e bancários a terceiros, quanto em virtude da ausência de prévia e eficaz identificação das transações suspeitas, observando-se que deflui dos extratos bancários e faturas de cartão que as transações fogem do perfil de consumo do autor (fls. 54/106).

Observe-se que *“a vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço”, e, “para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (I) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (II) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor”* (STJ, REsp 1995458-SP, Relatora Ministra Nancy Andrigli, 3ª Turma, data do julgamento 09/08/22).

À evidência, os fatos narrados denotam a ocorrência de fortuito interno, uma vez que o ato ilícito praticado constitui risco da atividade desempenhada pela instituição financeira, sendo a ela inerente.

Sobre o tema, Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula nº 479 com o seguinte enunciado: *“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 falha na prestação do serviço do réu, mais precisamente em seu sistema de segurança preventiva, bem como a ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro restaram caracterizadas, na espécie.

O art. 14, §3º do Código de Defesa do Consumidor somente afasta a responsabilidade do fornecedor por fato do serviço quando a culpa do consumidor ou de terceiro for **exclusiva**:

“Art. 14 - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

[...] §3º - O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: [...] II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

A esse respeito, necessária a transcrição da análise feita pelo Ministro Luis Salomão, nos autos do REsp nº 1.199.782-PR, representativo de controvérsia repetitiva, no qual restou assentada a tese que originou a Súmula nº 479 do STJ:

“a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 185).

É a 'causa estranha' a que faz alusão o art. 1.382 do Código Civil Francês (Apud. DIAS, José de Aguiar. Da responsabilidade civil. 11ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 926).

É o fato que, por ser inevitável e irresistível, gera uma impossibilidade absoluta de não ocorrência do dano, ou o que, segundo Caio Mário da Silva Pereira, 'aconteceu de tal modo que as suas consequências danosas não puderam ser evitadas pelo agente, e destarte ocorreram necessariamente. Por tal razão, excluem-se como excludentes de responsabilidade os fatos que foram iniciados ou agravados pelo agente' (Responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Forense, 2000, p. 305).

Valiosa também é a doutrina de Sérgio Cavalieri acerca da diferenciação do fortuito interno do externo, sendo que somente o último é apto a afastar a responsabilidade por acidente de consumo:

'Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento

posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, §3º,I) (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2008. p. 256-257)'.

Na mesma linha vem entendendo a jurisprudência desta Corte, dando conta de que a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a terceiros ou a correntistas, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, por isso mesmo, previsíveis e, no mais das vezes, evitáveis”.

Assim, merece acolhida o pedido de declaração de inexistência das transações com cartão de crédito que somam R\$ 9.800,00 (nove mil e oitocentos reais), bem como de condenação da ré à devolução da quantia de R\$ 12.000,00 (doze mil reais) debitados da conta do autor, todas datadas de 09 de outubro de 2023, incidindo sobre a quantia a ser restituída juros moratórios a contar da citação e correção monetária a contar do desembolso.

De outro lado, porém, não se convence esta Relatoria da ocorrência de dano moral que justifique a indenização pretendida pelo autor, que não comprovou ter sofrido qualquer abalo psicológico ou alteração do seu comportamento habitual, não estando configurada ofensa ou situação vexatória ou constrangedora à sua honra e tampouco ao seu conceito perante a sociedade.

Se se busca uma indenização por dano moral, devem seus reflexos negativos ser provados, e não apenas presumidos.

Segundo entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça, “*só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral*” (REsp. nº 21.666-RJ, in RSTJ 150/382).

A esse passo, a indenização por danos morais é indevida.

Nesse trilha, é de rigor a parcial acolhida das razões recursais, para o fim de julgar parcialmente procedente a ação, acolhendo os pedidos declaratório e de repetição de indébito, nos termos aqui estabelecidos.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com a metade das custas e despesas processuais, bem como com a verba honorária do pto da patê adversa, correspondente a 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

Isto posto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Coutinho de Arruda
Relator