



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000367053

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002177-06.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante WALDINEYA SOARES PACHECO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

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, 14 de abril de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47144

APEL. Nº: 1002177-06.2024.8.26.0348

COMARCA: MAUÁ

APTE.: WALDINEYA SOARES PACHECO (JUSTIÇA GRATUITA)

**APDA.: NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO
E INVESTIMENTO**

*Ação de obrigação de fazer e reparação por danos morais e materiais – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Provas documentais produzidas autorizavam o julgamento antecipado do mérito, sem necessidade de dilação probatória – Preliminar rejeitada.

Ação de obrigação de fazer e reparação por danos morais e materiais – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência – Correntista que, após receber ligação de pessoa que se passou por funcionário do Banco réu informando sobre a invasão de sua conta corrente, forneceu seus dados pessoais e senha no intuito de bloquear o cartão, acarretando a contratação fraudulenta de empréstimo e transferências via pix para terceiro – Fraudador de posse dos dados bancários da autora, inclusive, de seu telefone, revelando falha no sistema de segurança da instituição financeira – Empréstimo e transferências via pix fora do perfil da correntista autora – Conduta da autora, por outro lado, que se encontrava dissociada do padrão que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento ao fornecer seus dados pessoais e senha bancária por telefone para terceiro desconhecido – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Repartição em igual proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Recurso parcialmente provido.*

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais ajuizada por **WALDINEYA SOARES PACHEGO** em face de **NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 207/211, condenando a autora no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a justiça gratuita.

Apela a autora (fls. 214/227) alegando a ocorrência de cerceamento

de defesa pelo julgamento antecipado da lide, sem oportunizar o depoimento pessoal do requerido em audiência de instrução. No mérito, alega que, além de biometria facial e senha, outros fatores são analisados em tempo real para conferir segurança de que a pessoa está acessando a conta é de fato o cliente, tais como endereço de IP, informações de ULR, atributos do dispositivo utilizado, sistema operacional, navegador, modelo do aparelho e dados de geolocalização. No entanto, pondera que, se um golpista consegue burlar tais barreiras, conclui-se que o serviço apresentou falhas contra os ataques de terceiros. No caso, conforme admitiu o Banco réu em sua contestação, a coleta de dados apontou o nome de Pedro Henrique Ferreira dos Santos, e não da autora como deveria ser. Diante disso, é possível concluir que, ou o serviço do banco não conseguiu inibir o acesso de terceiros ou não basta apenas a senha e fotocópia do cliente para que se tenha acesso às contas pessoais da cliente. Aduz que, como restou comprovado, o saque indevido e empréstimo foi feito por Pedro Henrique Ferreira dos Santos, indicando que o serviço prestado pelo Banco réu falhou, devendo pagar as perdas pecuniárias sofridas pela requerente. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso regularmente processado e respondido (fls. 231/244).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais, por indevida contratação de empréstimo e transferência via pix não reconhecidos pela autora.

Narrou a inicial recebeu a autora ligação de supostos representantes do Banco réu afirmando que a conta havia sido invadida por criminosos pedindo seus dados pessoais para bloqueio do cartão de modo a evitar prejuízos.

Relata que, na ocasião, a requerente visualizou sua conta constatando um desfalque no valor de R\$ 533,48.

Afirmou que, acreditando na segurança do atendimento, a autora informou seus dados pessoais e número do cartão. Com esses dados do cartão, os golpistas fizeram um empréstimo pessoal em nome da Requerente no valor de R\$ 5.597,75 (Cinco mil quinhentos e noventa e sete reais e setenta e cinco centavos).

Narra procurou os canais de atendimento da instituição financeira, sendo informada que deveria arcar com o prejuízo e pagar o empréstimo que não contraiu.

Sem alternativa para solução amigável do conflito, postula a restituição da quantia de R\$ 533,48 e a inexistência do débito relativo ao empréstimo não contratado.

Ao contestar (fls. 97/124), alegou o Banco réu, quanto ao mérito, foram as transações realizadas por aparelho autorizado da cliente, com autenticação por senha pessoal e identificação biométrica. Argumentou que a autora agiu com negligência ao fornecer seus dados pessoais a terceiros caracterizando culpa exclusiva da vítima, não tendo o Banco réu responsabilidade por golpes de “engenharia social”. Pugnou pela improcedência da ação. Juntou documentos (fls. 125/184).

A ação foi julgada improcedente, por r. sentença apelada assim fundamentada:

“(…) No mérito, a ação é improcedente. O ponto central da controvérsia é decidir se a instituição financeira pode ser responsabilizada por prejuízos decorrentes de fraude cometida por terceiros, quando o cliente fornece voluntariamente seus dados pessoais e senha, mesmo que induzido por golpistas. Em outras palavras, trata-se de determinar se o caso em questão caracteriza falha na prestação de serviço bancário ou culpa exclusiva da vítima. O direito do consumidor tem como princípio e fundamento a ideia de 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, conforme pacificado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Contudo, essa responsabilidade não é absoluta, encontrando limites nas hipóteses de exclusão previstas no art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, notadamente a culpa exclusiva do consumidor. No caso dos autos, autora demonstrou que foi vítima de um golpe, no qual forneceu seus dados pessoais e bancários a terceiros que se passaram por funcionários do banco réu. Por sua vez, o réu alegou que as transações bancárias foram realizadas com uso de aparelho autorizado da cliente, com autenticação por senha pessoal e identificação biométrica, e que, assim, não houve falha em seus sistemas de segurança. Após análise do conjunto probatório, verifica-se que os fatos narrados ocorreram por culpa exclusiva da autora e/ou de terceiros. O caso em tela configura uma situação conhecida como “engenharia social”, que consiste em técnicas de manipulação psicológica usadas por criminosos para induzir pessoas a fornecerem informações confidenciais ou realizarem ações que comprometam sua segurança. Nesse contexto, a responsabilidade recai sobre o consumidor que não adotou as cautelas mínimas esperadas ao lidar com seus dados bancários e pessoais. A autora agiu de forma imprudente, negligente e descuidada ao fornecer seus dados bancários e senhas a terceiros por telefone, sendo sua ação a única causa do evento danoso (art. 14, §3º, do CDC). O réu, por sua vez, comprovou que o nível de segurança oferecido pelos seus produtos é elevado e que não houve falha nos seus mecanismos de proteção, uma vez que a transação foi realizada com senha pessoal, biometria e suando aparelho autorizado da autora. Além disso, o réu comprovou que divulga alertas claros em todos os meios de mídia social sobre a possibilidade de fraudes por engenharia social como, por exemplo, o “golpe da falsa central” (fls. 103/107). O réu demonstrou, ainda, ter monitorado adequadamente a movimentação, que não destoia do perfil de consumo da autora (fls. 125/184)” (…) “Em

resumo, (a) a autora foi vítima de um golpe de engenharia social, fornecendo voluntariamente seus dados bancários e senhas a terceiros; (b) o banco réu não falhou em seu dever de segurança, uma vez que as transações foram realizadas com uso de aparelho autorizado, senha pessoal e identificação biométrica; (c) houve culpa exclusiva da vítima, o que exclui a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE a ação. A parte autora será responsável pelo pagamento das custas, despesas processuais e honorários de sucumbência, que fixo em 10% sobre o valor da causa, conforme o art. 85, §2º, do Código de Processo Civil. Caso haja isenção de pagamento concedida, esta seguirá a condição de suspensão de cobrança estabelecida no art. 98, §3º, do Código de Processo Civil.”

Não ocorreu cerceamento de defesa com o julgamento antecipado da lide.

Reza o art. 355, I, CPC, “O juiz julgará antecipadamente o pedido, proferindo sentença com resolução de mérito, quando: I - não houver necessidade de produção de outras provas”, não podendo olvidar que, sendo o juiz o destinatário das provas, a ele cumpre o exame da necessidade ou não de sua realização.

A prova documental produzida já se mostrava suficiente para o julgamento antecipado do mérito, sem ofensa ao princípio do contraditório ou da ampla defesa, sendo a prova oral que a requerente pretende produzir inócua para esclarecimento dos fatos narrados na inicial.

Nesse sentido: “O entendimento desta Corte com relação à tese de cerceamento de defesa é no sentido de que a necessidade de produção de determinadas provas encontra-se submetida ao princípio do livre convencimento do juiz, em face das circunstâncias de cada caso. Precedentes” (AgRg no REsp 1.417.396/RO, Min. Sidnei Beneti, 3T, j. 22/4/2014).

Assim, rejeita-se a preliminar de cerceamento de defesa.

No mérito, o recurso é desprovido.

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação de consumo, prestando o Banco réu serviço de natureza bancária, inserindo-se no contexto do artigo 3º, § 2º, do CDC, figurando a autora como destinatária final e consumidora, de acordo com o verbete 297 do STJ.

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

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).

Incontroverso nos autos que a autora foi vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”, após recebimento de ligação telefônica de pessoa que se passou por funcionário do Banco, relatando a invasão da conta corrente por criminosos.

Conforme relatou a autora na inicial e no boletim de ocorrência (fls. 14/15), foi contatada por golpista que se passou por funcionário do Banco afirmando que sua conta havia sido invadida por criminosos solicitando os dados pessoais para bloqueio do cartão. Diante disso, acreditando na segurança do atendimento, informou os dados pessoais e número do cartão, porém, ao consultar sua conta, constatou o desfalque de R\$ 533,48 e a existência do empréstimo de R\$ 4.599,01.

Não se nega que a autora, ao fornecer seus dados pessoais e senha à terceiro fraudador, contribuiu para a fraude perpetrada.

Todavia, extratos bancários juntados com a contestação (fls. 128/136) demonstram que o empréstimo e transferências via pix impugnados, nos valores R\$ 4.599,01 e R\$ 533,48 (fls. 136), destoavam completamente do perfil de gastos e operações realizados pela autora, evidenciando-se que se tratava de transações atípicas realizadas na conta bancária.

Constatadas as transações bancárias atípicas, o Banco réu possuía a obrigação contratual de agir para evitar a concretização das operações na conta bancária de sua correntista, seguida de transferência para terceiro dos valores de R\$ 533,48 e R\$ 4599,01, em curto espaço de tempo.

Não comprovou o Banco réu que as operações bancárias impugnadas ocorreram por culpa exclusiva da correntista autora (art. 14, §3º, II, do CPC).

Ademais, não se pode olvidar que a conduta danosa se consumou pelo fato de se encontrarem os fraudadores na posse de dados da autora, inclusive, do número de seu telefone.

Competia ao Banco réu comprovar a inviolabilidade e segurança de seu sistema, de modo a impedir fraudes desse tipo, ônus seu, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC c.c. art. 373, II, do CPC.

Como referido, a responsabilidade do Banco réu, como prestador de

serviços, é objetiva, devendo suportar as consequências decorrentes do fortuito interno (súmula 479 do STJ e art. 14 do CDC).

O tema inclusive foi pacificado em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, sob o rito de recursos repetitivos, de relatoria do Ministro Luis Felipe Salomão, que assim decidiu:

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 do Banco réu, caracterizando o dever de indenizar do requerido, 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, a autora, como visto, também contribuiu para o evento danoso por não adotar as cautelas necessárias, fornecendo seus dados pessoais e senha à terceiro, distanciando-se do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, o que foi determinante para a consumação da fraude.

Desse modo, reconhece-se a culpa concorrente da autora no evento danoso (art. 945 do CC).

Art. 945 do CC: “Se a vítima tiver concorrido culposamente para o

evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”.

Assim, evidenciando-se a culpa concorrente (art. 945 do CC), deve cada uma das partes responder pela metade das operações impugnadas.

Nesse sentido precedentes desta Corte:

Apelação. Ação de declaratória de inexigibilidade de débito c/c danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de parcial procedência que reconheceu a culpa concorrente da parte autora, declarando a inexigibilidade de metade dos valores. Apelo da autora afirmando a ausência de culpa concorrente e a configuração dos danos morais. Inconformismo injustificado. Mérito. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da parte ré por danos causados ao consumidor em razão de fraude praticada por terceiros (Súmula 479 do C. STJ). Precedente do C. STJ em julgamento representativo de controvérsia (REsp 1199782/PR). Parte autora que foi vítima de fraude. Realização de empréstimo, cujo valor foi sequencialmente transferido para terceiros em curto lapso temporal. Registro de boletim de ocorrência e de contato com o banco réu. Falha na prestação do serviço por parte do banco réu, uma vez que o seu sistema de segurança não se mostrou capaz reconhecer a fraude praticada por terceiros, sobretudo diante da realização de diversas transações seguidas, as quais englobaram todo o valor do empréstimo realizado em nome da parte autora. Ocorre que houve culpa concorrente da parte autora, que confiou em informações passadas por terceiros em ligação telefônica e seguiu os passos por eles descritos, clicando em um link no WhatsApp. Parte autora que descumpriu o dever mínimo de cuidado, concorrendo para o evento danoso. Danos materiais que deverão ser repartidos em igual proporção entre as partes (art. 945 do CC). Danos morais não configurados. Ausência de ofensa aos direitos da personalidade da parte ou de abalo ao crédito. Sentença mantida. Honorários majorados. Recurso da parte autora desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1056004-86.2023.8.26.0114; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória c.c indenizatória. Fraude bancária. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de parcial procedência. Irresignação do réu.

PRELIMINARES deduzidas no recurso. Ilegitimidade passiva rejeitada. Discussão acerca da legalidade de lançamentos em cartão de crédito e empréstimos firmados com a instituição financeira. Requerimento de atribuição de efeito suspensivo e redução do valor da multa. Pleito prejudicado. Apreciação em sede de julgamento do recurso que mostra-se inócua. Preliminares rejeitadas. **PRELIMINAR** arguida nas contrarrazões. Violação ao princípio da dialeticidade, não verificada. Apelante expôs de forma clara os motivos pelos quais requer a reforma da r. sentença. Preliminar rejeitada. **MÉRITO. Autora que foi lubrificada pelos fraudadores. Ligação telefônica conduzindo a autora a comparecer em caixa eletrônico. Procedimento assaz incomum. Negligência/imprudência da autora. Prática de ato voluntário que explicita assunção de risco. Por outro lado, as operações realizadas destoam do perfil de consumo da demandante. Desídia da autora e falha no serviço de segurança do banco. Culpa concorrente caracterizada (art. 945, CC). Débitos impugnados que deverão ser repartidos em igual proporção entre as partes. Sentença reformada. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.** (TJSP; Apelação Cível 1020601-94.2023.8.26.0554; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2024; Data de Registro: 27/08/2024)

APELAÇÃO DA AUTORA – CONTRATO BANCÁRIO – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO - Empréstimo negado pela apelante - Golpe da falsa central telefônica – Consumidora que, após contato de suposta funcionária do réu, por meio de aplicativo de mensagens, sob pretexto de cancelamento de anuidade de um cartão bancário, fornece cópia de documentos pessoais a estelionatários que, em seguida, realizam empréstimo mediante contratação digital – Ato delituoso que, no entanto, não restou consumado, eis que tal valor não foi disponibilizado aos fraudadores, permanecendo no ativo da apelante – Falha na prestação de serviços do apelado que permitiu a realização de negócio sem a cautela necessária no tocante à identificação da contratante – Apelante que colaborou com o ilícito, fornecendo informações pessoais após contato oriundo de número não oficial do Banco, situação com a qual este não teve qualquer ingerência - Culpa concorrente – Negócio jurídico anulado - Retorno das partes ao status quo ante - Dano moral que não se reconhece diante da imprudência da consumidora que colaborou com o golpe sofrido – **RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1002902-70.2024.8.26.0032; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Araçatuba - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 24/07/2024)**

Por tais fundamentos, **dá-se parcial provimento ao recurso**, para julgar a ação procedente em parte, declarando-se a inexigibilidade de metade do valor do empréstimo, bem como para condenar o réu a restituir a autora a metade do valor debitado de sua conta corrente (R\$ 266,74), com correção monetária pelo IPCA (art. 389, § único, CC) do desembolso e juros de mora pela Selic da citação (art. 406, §1º, CC). Diante da sucumbência recíproca, cada uma das partes arcará com 50% das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor do proveito econômico obtido (art. 85, §2º, CPC), observada a justiça gratuita da autora.

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR