



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000389338

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007156-74.2023.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelado WENDER RODRIGUES FERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1007156-74.2023.8.26.0597.

Apelante: Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento

Apelado: Wender Rodrigues Fernandes

Ação: Restituição de Valor por Falha na Prestação de Serviços Bancários c.c. Indenização por Danos Morais

Origem: 2ª Vara Cível da Comarca de Sertãozinho

Juiz de 1ª instância: Marcelo Asdrúbal Augusto Gama

Voto nº 3566

APELAÇÃO – Ação de restituição de valor c/c indenização por danos morais – Sentença de procedência – Recurso do banco réu.

GOLPE – Parte autora alega ter recebido telefonema de suposto funcionário da instituição bancária ré, informando dados sigilosos do consumidor junto à instituição, referente a procedimento do qual aguardava retorno – Relação consumerista que atrai a proteção do hipossuficiente e vulnerável – Falha na prestação de serviços pelo banco – Responsabilidade objetiva pelo evento danoso – Fortuito interno, inerente à atividade explorada – Código de Defesa do Consumidor e Súmula nº 479 do C. STJ – Dados do autor indevidamente utilizados por terceiros em razão de claro vazamento de informações sigilosas – Dever de restituição reconhecido – Precedentes.

BLOQUEIO DE SALDO DE CONTA – Retenção do valor pertencente à parte

além do prazo estipulado pela própria ré –
Falha na prestação de serviço bancário
DANOS MORAIS – devidos, pois
comprovada frustração e angústia para a
solução de problema relativamente
simples, além do caráter temporal, pois
houve inúmeras tentativas inócuas. Valor
que comporta redução para R\$ 5.000,00.
Termo inicial sem necessidade de
alteração. RECURSO PARCIALMENTE
PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r.
sentença de fls. 243/250, cujo relatório se adota, que julgou
procedente a demanda inicial reconhecendo a falha na prestação
de serviço por parte do banco réu mediante vazamento de dados
que permitiram ao autor ser vítima de *Golpe da Falsa Central* ou
Golpe do Falso Funcionário. Assim, determinou a restituição do
valor de R\$ 10.900,00 e o pagamento de R\$ 10.000,00 a título de
indenização por danos morais ao autor. Diante da sucumbência,
condenou o banco ao pagamento das custas e das despesas
processuais, bem como dos honorários advocatícios, que fixou
em 15% sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do
Código de Processo Civil.

Irresignado, apelou o banco (fls. 253/275),
reiterando os termos da contestação, aduzindo, em síntese, que
não restou demonstrado nos presentes autos qualquer falha na
prestação dos serviços bancários. Pugna pela reforma integral da
sentença, com a inversão do julgado a fim de que seja afastada a

sua condenação, e, subsidiariamente, a redução da condenação em danos morais.

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões (fls. 299/325).

É a síntese do necessário.

No caso, trata-se de ação de restituição a título de indenização por danos materiais e morais, pela qual o autor alega que fora vítima de fraude bancária concernente à realização de transferência de valores a terceiro desconhecido e contratação de cartão de crédito após bloqueio de sua conta por parte do banco réu em razão de comunicação de tentativas de invasão por terceiros e contato de golpistas com o autor, mediante vazamento de dados.

Sentenciado o feito, o d. magistrado de primeiro grau julgou procedente a ação, sobrevivendo recurso do banco réu.

Pois bem.

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurar o banco como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Observe, ainda, o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à

hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (artigo 4º, inciso I e artigo 6º, inciso VIII, ambos do CDC). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Conforme sabido, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros"*

no âmbito de operações bancárias.”, imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Fundamental, portanto, proceder à análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

Narra a parte autora que no dia 07/08/2023 recebeu notificações no aplicativo do banco réu informando sobre atividades que colocariam em risco a segurança de sua conta. Em razão disso, comunicou a instituição financeira, conforme protocolo de nº 00059737140 (fls. 44/45). Foi informada pelo réu, na sequência, de que teria a conta bloqueada para garantia de sua segurança e averiguação do ocorrido pelo prazo de até 72 horas.

Ocorre que, recebidas instruções por *e-mail*, a parte autora, mesmo seguindo as instruções, não conseguiu o desbloqueio de sua conta bancária. Por este motivo, entrou em contato novamente com a instituição, sendo informada por atendente (Samuel) que a conta seguia bloqueada, fato que seria avaliado novamente no período também de 72 horas.

No dia 12/08/2023, no entanto, o caso seguia sem resolução, levando o autor a buscar contato novamente. A partir disso, foi informado que haveria retorno por ligação telefônica ou por e-mail. Descontente, no mesmo dia, o apelado fez uma reclamação na ouvidoria da apelante no dia 12/08 (fls. 35). Na parte da tarde, por volta das 16 horas, recebeu

uma ligação do número 08006086 de um suposto suporte técnico da apelante, informando tudo que estava acontecendo com a conta do apelado, informações à quais terceiros não deveriam ter acesso.

O suporte técnico informou que o motivo do contato decorria de uma compra no valor de R\$ 10.900,00 no nome do apelado. Crendo se tratar do retorno que havia sido prometido após reclamação perante a central de atendimento do banco réu, prosseguiu conforme as instruções dos falsários, o que envolveu a efetivação de transferência via PIX no valor de R\$ 10.900,00, condizente com aquele que supostamente se buscava cancelar. Inclusive, os golpistas inseriram no *QR Code* fornecido a anotação “*Cancelamento*” para aumentar a credibilidade do procedimento por parte da vítima, no caso, o apelado.

Os fatos são comprovados pela juntada de três Boletins de Ocorrência (fls. 29/34), além de protocolos de atendimento e *e-mails* recebidos pelo autor (fls. 35/80). Nota-se, ainda, que o funcionário teria abordado o autor com informações bancárias somente detidas pelo seu banco, referente ao bloqueio da conta e às dificuldades para retomá-la, não ensejando, assim, quaisquer dúvidas acerca de sua credibilidade.

Não obstante, a instituição financeira ré sustenta que não há falar em qualquer falha na prestação de seus serviços bancários ou, ainda, em responsabilidade pelos danos sofridos pela parte autora, haja vista tratar-se de caso nítido de culpa exclusiva da vítima (CDC, artigo 14, §3º, inciso II).

Do simples compulsar dos autos observo que o cenário criado pelo terceiro fraudador levou o consumidor a acreditar que realmente estava se comunicando com funcionário da instituição financeira ré. As instruções passadas pelo fraudador foram seguidas pela parte autora, pois, de boa-fé.

Conforme sabido, a cada dia que passa, tornam-se mais comuns notícias a respeito das mais diversas fraudes, ocorridas junto ao sistema bancário em geral. Igualmente sabido que fraudadores vão se especializando para conseguirem atingir os seus objetivos.

Em verdade, o que se tem é que se de um lado, de modo geral, as instituições financeiras envidam grandes esforços para otimizar a disponibilização de crédito com elevada presteza e agilidade, possibilitando diversas formas de acesso ao mesmo, de outro, devem também garantir irrestrita segurança ao meio utilizado, de modo a evitar a ocorrência de fraudes, que sistematicamente se avolumam.

Não se pode ignorar, outrossim, que a modalidade de fraude versada nos presentes autos tem se tornado cada vez mais corriqueira e cabe às instituições financeiras desenvolver mecanismos aptos a afastá-la, o que não se verificou no caso concreto. De fato, ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiro e que a parte autora tenha concorrido para o evento, pois não adotou as cautelas esperadas, é certo que os fatos somente ocorreram porque houve falha na segurança dos serviços bancários prestados, especialmente

diante da prévia comunicação por parte do próprio autor sobre tentativas de violação de sua conta.

Com efeito, o conjunto probatório dos autos demonstra que os fraudadores tinham conhecimento de informações bancárias, sigilosas e confidenciais, que estavam em poder do banco e, certamente, não foram prestadas pelo próprio consumidor, o que permite concluir que elas foram obtidas da instituição financeira, a quem competia guardá-las e justificar o ocorrido, o que não se deu na hipótese dos autos.

Nesse contexto, vale ressaltar que, caso o vazamento de informações fosse somente de dados cadastrais básicos do consumidor, como nome, endereço, telefone, filiação, estado civil, profissão, RG e CPF, a responsabilidade não poderia ser imputada ao banco, uma vez que referidas informações podem ser obtidas por outras fontes.

Ocorre que, no caso sob exame, houve o vazamento dos dados da parte consumidora mantidos junto à instituição financeira ré, informações estas que a instituição financeira deve armazenar e proteger, o que, contudo, não se verificou na presente hipótese, restando configurada, pois, a falha na prestação do serviço.

Além disso, vale mencionar que o modo como foi realizada a mencionada transação (fls. 36/37), ou seja, em elevado valor, frise-se extremamente próximo ao próprio limite disponível, especialmente ante a comunicação prévia se

atitudes suspeitas em relação à conta, o que demandava atitude preventiva por parte do banco, com o bloqueio da operação bancária, para fins de verificação e segurança.

É indisputável que o referido contratempo, ora perquirido, teria sido evitado se o sistema antifraude do banco requerido tivesse funcionado a contento, detectando a invasão por parte de terceiros para obtenção de informações bancárias de seus clientes, sigilosas e confidenciais, que estavam em seu poder, conforme entendimento exarado em recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça, abaixo reproduzidos:

*Golpe bancário – **Diversas transações fraudulentas** – Sentença de procedência para ordenar restituição em dobro e danos morais – Recurso do banco réu. 1. Falha no dever de segurança configurada, vez que as transações destoam do perfil da consumidora. 2. **Culpa exclusiva da consumidora ou terceiro afastada, haja vista que as instituições financeiras possuem responsabilidade objetiva.** 3. Trata-se de fortuito interno, em que há o dever de indenizar. 4. Dano moral deve ser afastado, ante a ausência de abalo aos direitos da personalidade autorais por parte da instituição financeira. 5. Devolução de valores simples, não em dobro. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível*

1002979-67.2021.8.26.0070; Relator (a):
Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo
de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V
(Direito Privado 2); Foro de Batatais - 1ª Vara
Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de
Registro: 04/11/2024) (grifei)

Apelação – Ação declaratória de inexistência de
débito c.c. indenizatória por danos materiais e
morais – **Golpe da falsa central de
atendimento bancária** – Débito lançado via
"pix" no cartão de crédito da requerente,
realizada por terceiro de má-fé, que tinha
ciência dos dados sigilosos da correntista, e
se passou por funcionário do banco –
Improcedência da ação – Irresignação da parte
autora que comporta acolhida - **Banco
reconheceu "indícios de fraude" na
transação bancária impugnada e se negou a
ressarcir administrativamente quantia
indevidamente atribuída à responsabilidade
da autora porque a conta receptora do crédito
estava sem saldo - Falha do dever de
segurança e cuidado de monitoramento do
perfil da cliente, consumidora – **Fortuito
interno – Incidência da Súmula 479 do STJ –
Inexigibilidade do valor contestado - Dano
moral caracterizado – Reconhecido o direito à****

reparação, segundo os parâmetros comumente adotados pela Turma Julgadora para casos da mesma natureza - Indenização que deve ser suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento sem causa da requerente - Ação julgada procedente - Recurso provido - Sentença reformada. (TJSP; Apelação Cível 1004364-71.2024.8.26.0320; Relator (a): Ademir Benedito; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024) (grifei)

APELAÇÃO – BANCÁRIO – INDENIZATÓRIA – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – PROCEDÊNCIA – INCONFORMISMO – REJEIÇÃO – FORTUITO INTERNO – Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas – Réu que não comprovou a regularidade das transações – Autoras que demonstraram verossimilhança das alegações – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros

no âmbito de operações bancárias — Súmula 479, STJ — Danos materiais — Devida a restituição dos valores transferidos aos golpistas — Danos morais configurados — Indenização fixada em R\$5.000,00 — Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto — Sentença mantida — NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. (TJSP; Apelação Cível 1016328-31.2023.8.26.0309; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau — Turma I (Direito Privado 2); Foro de Jundiaí - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/09/2024; Data de Registro: 27/09/2024) (grifei)

Desta forma, comprovada a fraude da qual a parte autora foi vítima e demonstrada a falha dos serviços da instituição financeira ré que para ela concorreu, é o caso de se acolher a pretensão inicial, a fim de que o banco réu restitua àquela os valores suportados em razão da fraude perpetrada.

Nesse sentido, deve ser mantida a r. sentença.

Além disso, reputo que a hipótese fática aqui tratada traduz ofensa que repercute na órbita moral do recorrido. Isso, inclusive, pelo período excessivo no qual restou bloqueada a conta bancária do autor, superando o período de 72 horas indicado pela própria instituição financeira ré.

Do compulsar dos autos é possível observar que os documentos de fls. 46/73 de fato demonstram que a requerida procedeu ao bloqueio da conta bancária da parte autora, procedendo com o desbloqueio tão somente no dia 21/08/2023 às 16h16min.

Quanto ao dano moral, algumas considerações são necessárias. Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuir a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, *Dano Moral*, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente al desasosiego sufrido (apud In *El Daño Moral*, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavia, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o Eg. Tribunal de Justiça de São Paulo, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Nesta esteira, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que:

Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis

impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa. (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71).

O entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câmara, Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câmara, Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Há ainda que se observar a evidente angústia e frustração do consumidor na solução de problema de relativa simplicidade, devendo também ser considerado em

conjunto o caráter temporal, já que há farta prova nos autos de que o consumidor buscou diversas vezes e por longo período de tempo a solução extrajudicial da demanda, em tratativas com os meios de contato da instituição bancária e do corréu responsáveis.

Centrado nestes parâmetros, uma vez constatada a ilegalidade das cobranças, a responsabilidade objetiva da recorrente pela reparação dos danos advindos da má prestação de seus serviços, é medida que se impõe, autorizando o acolhimento do pleito de indenização. Todavia, o valor de R\$ 10.000,00 adotado pelo Juízo de origem mostra-se excessivo ao caso. Assim, tenho o valor de R\$ 5.000,00 como suficiente, por atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Ressalta-se que, nos termos da Súmula nº 326 do C. STJ, não há que se falar em sucumbência quando deferido o pedido de danos morais, ainda que não na quantia do pedido entabulado pela parte. A partir disso, fica o apelante integralmente responsável pelas custas e despesas processuais, além de honorários sucumbenciais.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo réu, nos termos acima expostos.

Deixo de majorar os honorários em atenção ao comando previsto no Tema 1059 do C. STJ: "*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, §*

11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.”

JOÃO BATTAUS NETO

Relator