



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000392274

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003589-32.2024.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que são apelantes/apelados LUCIANA NEVES BARBOSA ZELANTE (JUSTIÇA GRATUITA) e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 5877

Apelação nº 1003589-32.2024.8.26.0037

Comarca: Araraquara

Apelantes/Apelados: Luciana Neves Barbosa Zelante e Nubank S/A (Nu Pagamento S.A- Instituição de Pagamento) e outro

Juízo: Dr. Sansão Ferreira Barreto

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS. REPARAÇÃO DE DANOS. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. Caso em Exame

Ação de inexigibilidade de débitos com reparação de danos ajuizada por Luciana Neves Barbosa Zelante contra Nu Pagamentos S/A e PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A. A autora foi vítima de fraude, realizando transferências via "pix" para conta de falsários após ser induzida a erro por preposto da instituição financeira. Pleiteia a inexigibilidade do valor total do prejuízo e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros e (ii) a caracterização de culpa concorrente da autora.

III. Razões de Decidir

3. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. A falha na prestação do serviço foi evidenciada pela incapacidade do sistema de segurança em reconhecer a fraude.

4. A autora contribuiu para o evento danoso ao seguir instruções de terceiros sem verificar a idoneidade, caracterizando culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil.

IV. Dispositivo e Tese

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras têm responsabilidade objetiva por fraudes em operações bancárias. 2. Culpa concorrente do consumidor pode atenuar a responsabilidade do fornecedor.

5. Recursos desprovidos. Sentença mantida.

Trata-se de apelações interpostas por ambas as partes em face da r. sentença de fls. 343/352, cujo relatório adoto, que nos autos da ação de inexigibilidade de débitos com reparação de danos, julgou parcialmente procedente a demanda, nos termos seguintes:

“Forte nessas razões, e por tudo o mais que dos autos consta, com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo parcialmente procedente a ação, o que faço para declarar a inexigibilidade do equivalente a 50% (cinquenta por cento) dos valores transferidos da conta bancária da requerente em razão dos fatos tratados nos autos, sendo que a metade deverá ser-lhe restituída, na forma simples, pelos réus, de forma solidária. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte suportará o pagamento de 50% das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do patrono da parte adversa, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação, observando-se a inexigibilidade face à requerente em razão do benefício da gratuidade da justiça a ela concedido.”

Irresignada, insurge-se primeiro a demandante, fls. 357/369, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada procedente a ação. Salienta a ausência de culpa concorrente da autora. Reitera que a recorrente foi ludibriada e enganada por terceiros que, de forma muito bem articulada, conseguiram obter os seus dados bancários, e, posteriormente, passando-se por funcionários da instituição financeira ré, conseguiram que a própria correntista, realizasse transferências via "pix" para conta de falsários. Aduz que os apelados não comprovaram a inexistência do defeito nem a culpa exclusiva da consumidora. Sustenta que restou demonstrado nos autos que a autora, induzida a erro por preposto da instituição financeira ou por fraudadores que corromperam o sistema bancário de proteção, efetuou transações acreditando estar realizando procedimento do setor de segurança. Colaciona julgados. Insiste que a instituição financeira deve ser a única a ser responsabilizada pelo "golpe da falsa central de atendimento", diante da evidência de participação no evento danoso, na medida em que concorreu para indevida utilização dos dados da consumidora a si confiados, possibilitando vazamento e a

perpetração da fraude. Acrescenta que a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários vez que possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. Requer a condenação dos requeridos ao pagamento da indenização por danos morais, bem como que seja afastada a culpa concorrente e a declaração da inexigibilidade do valor total do prejuízo (R\$4.319,736), atualizados.

Após, recorre o PagSeguro, ora requerido, fls. 370/374, em síntese, apontando a inexistência de responsabilidade quanto aos danos materiais, da fraude praticada por terceiros e da culpa exclusiva da autora. Alega que o simples fato de o apelante ser a instituição de pagamento recebedora do valor não induz à responsabilidade integral pelos valores recebidos e nem apresentação dos documentos da conta, violando o sigilo bancário de terceiros, quanto a culpa é da apelada. Assim, fica excluída a responsabilidade do recorrente pela transferência ao terceiro, cuja identidade a demandante verificou quando da conclusão da transação, nos termos do artigo 14, §3º, II do CDC e Súmula 479 do STJ.

Recursos tempestivos e preparado (fls.375/377, complementado, fls. 418/420).

Contrarrazões (fls.381/386, 387/390, 392/410).

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de declaratória de inexigibilidade de débito c/c morais ajuizada por **Luciana Neves Barbosa Zelante** face de **Nu Pagamentos S/A e Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A**.

A autora sustenta em sua inicial que em 01/03/2024, por volta das 19h, recebeu uma mensagem via SMS a qual informava uma suposta compra no valor de R\$1.698,65 em seu cartão de crédito, bem como orientava que, caso não tivesse sido efetuada pela mesma que deveria entrar em contato através do SAC com nº 4003 3431.

Narra que entrou em contato com a falsa central para responder que não realizou a operação, e que o preposto pediu que acessasse o aplicativo do banco em seu telefone móvel e realizasse as operações segundo suas instruções para cancelar a suposta transação não reconhecida. Pretende a procedência

da ação para tornar inexigível o valor de R\$4.319,73, uma vez que restou indevida a cobrança em sua fatura de cartão de crédito, bem como a condenação de danos morais no importe de R\$20.000,00.

Pois bem.

Os recursos serão analisados conjuntamente, sendo certo que ambos não comportam provimento.

Inicialmente, observa-se que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicável ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, inciso V, CF).

A aplicação do CDC às operações bancárias se encontra pacificada pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (art. 6º, inc. VIII, do CDC).

Se não bastasse, de acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários, quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

É o entendimento pacificado no C. Superior Tribunal de

Justiça, em julgamento de recurso representativo de controvérsia, sob a égide do art. 543-C do CPC/73:

“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.” (2ª Seção, REsp 1199782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011).

Tal posicionamento foi sedimentado no enunciado da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Assim, a responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço, segundo a lei consumerista, é de natureza objetiva, conforme o art. 14 do CDC, devendo a instituição financeira fornecer a segurança necessária em todas as transações disponibilizadas aos seus clientes.

Ademais, nos termos do 14, §3º, inc. II do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor, ou atenuada, caso se caracterize a culpa concorrente.

No caso dos autos, a demandante sustenta que recebeu uma mensagem via SMS em 01/03/2024, por volta das 19 horas que informava uma suposta compra no valor de R\$1.698,65 em seu cartão de crédito, entrando em contrato com o número de telefone informado na mensagem.

Na ligação, a pessoa que se identificou como funcionário da parte ré, orientou a realizar um pix no valor de R\$4.319,73, para posteriormente

utilizar o seu cartão de crédito. Narra que no dia seguinte, em 02/03/2024, após seguir as orientações e aguardar as 12 horas da transação, a autora entrou em contato com a falsa central de atendimento para indagar sobre seu limite de crédito no cartão, ou seja, se referido valor seria estornado para sua conta, assim como se a compra teria sido cancelada. Somente após o tempo decorrido e do valor do pix não estornado é que se deu conta de ter sido vítima de golpe.

Por sua vez, a parte ré salienta tratar-se de caso do golpe da falsa central de atendimento, restando caracterizada a existência de fortuito externo. Aduz a regularidade das transações (fls.153/178 e 266/274).

Em análise dos autos, verifica-se que houve a transferência de R\$ 4.319,73 para terceiro (fls. 04).

Nesse cenário, restou evidenciada a 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 transações sequenciais efetuadas pelos golpistas, nos termos do art. 14 do CDC.**

Desse modo, o serviço prestado pelo pela parte ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, uma vez que não se atentou a existência da fraude, mesmo com a realização de diversas transações seguidas, as quais englobaram todo o valor do empréstimo.

Contudo, ao confiar em informações passadas por terceiros em ligação e seguir os passos por eles descritos, a parte autora descumpriu seu dever mínimo de cuidado, concorrendo para o evento danoso.

Nessa conjuntura, como bem reconhece a r. sentença, considerando a caracterização da culpa concorrente do consumidor, as partes deverão repartir em igual proporção os danos materiais suportados, nos termos do art. 945 do Código Civil.

Sobre o tema, já decidiu o Egrégio Tribunal, inclusive esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

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 se mostra 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 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).**

CONTRATOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE CIVIL. **GOLPE DA FALSA CENTRAL OU FALSO FUNCIONÁRIO.** QUESTÃO PRELIMINAR. PRESSUPOSTO DE ADMISSIBILIDADE DO

RECURSO ADESIVO. Autor recorreu adesivamente ao recurso do corréu Nu Bank para impugnar, dentre outro assunto, a improcedência do pedido em relação ao corréu Banco Inter. Inexistência de sucumbência recíproca na relação com Banco Inter, pois que, no que tange a esta instituição financeira, o pedido foi julgado integralmente improcedente. Situação que elide a hipótese de cabimento do apelo adesivo, conforme inteligência do art. 997, §1º, do CPC, máxime ao se verificar litisconsórcio passivo simples e facultativo. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça. Recurso adesivo não conhecido nesse tocante.

MÉRITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA CONCORRENTE. Considerações a respeito da responsabilidade objetiva por danos decorrentes de fato do serviço bancário e das causas excludentes. Art. 14, 'caput' e §3º, do CDC. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. **Financeira responde por movimentações feitas ou induzidas por falsários e que destoam do perfil de consumo do cliente. Empréstimo seguido da transferência imediata da totalidade de fundos a terceiro. Operação em valor elevado à luz do perfil do cliente. Atos concretizados no horário noturno (sexta-feira depois das 19 horas). Insuficiência da leitura biométrica quando a financeira não prova que as informações essenciais da operação foram devidamente repassadas ao consumidor, enquanto agia induzido por falsário. Constatação, por outro lado, de culpa concorrente do cliente ao depositar sua confiança em interlocutor telefônico sem se certificar da idoneidade do canal pelo qual foi procurado. Fragilização das medidas de cuidado razoavelmente esperadas. Reflexos materiais do evento, traduzidos no saldo devedor do**

empréstimo, devem ser repartidos à metade. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Dano moral verificado. Autor surpreendido pela vinculação a dívida onerosa sem que tenha recebido benefício algum em contrapartida. Angústia e a preocupação acentuadas em decorrência do sentimento de insegurança do serviço bancário, o qual se mostrou vulnerável à ação de falsários. 'Quantum' reparatorio mantido em R\$ 3.000,00 (três mil reais). Descabida majoração, notadamente em decorrência da culpa concorrente, e impossibilidade de redução, sob pena de resultar em quantia irrisória. Sentença reformada unicamente para reduzir o valor do débito declarado inexigível. RECURSO PRINCIPAL PROVIDO EM PARTE; RECURSO ADESIVO CONHECIDO EM PARTE E, NESSA EXTENSÃO, NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1020727-75.2023.8.26.0577; Relator Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2024; Data de Registro: 17/06/2024).

Por fim, os danos morais não estão caracterizados no caso concreto.

O dano moral, como sabido, deriva de uma dor íntima, uma comoção interna, um constrangimento gerado naquele que o sofreu e que repercutira de igual forma em uma outra pessoa nas mesmas circunstâncias.

Entretanto, não foi relatada nenhuma dor íntima tão profunda que pudesse embasar o pleito condenatório, razão pela qual o pedido de danos morais fica desacolhido.

Ademais, inexistente qualquer demonstração de cobrança vexatória, abalo de crédito ou qualquer restrição cadastral apta a demonstrar lesão à honra subjetiva ou objetiva.

Evidente que a autora se aborreceu com o episódio, mas o mero dissabor, o aborrecimento, a mágoa, a irritação ou a sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral.

Nesse sentido, precedentes desta Colenda Câmara:

APELAÇÃO. Reapreciação da questão à luz do art. 1.030, II, do Código de Processo Civil. Ação declaratória c.c indenizatória. Fraude bancária. Golpe da falsa central de relacionamento. Envio de link pelo WhatsApp para suposto resgate de pontos LIVELO. Sentença de procedência. Irresignação da instituição financeira. Responsabilidade objetiva das instituições bancárias no âmbito da prestação do serviço. Art. 14, §1º, do CDC e Súmula 479, do STJ. Hipótese dos autos, contudo, que não configura fortuito interno. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, que afasta a responsabilidade do banco. Art.14, §3º, inciso II, do CDC. Autor que foi ludibriado pelos fraudadores e clicou em link enviado pelo WhatsApp, fornecendo os dados de acesso à conta bancária e senhas pessoais. Informações sigilosas repassadas aos fraudadores. Negligência/imprudência do autor. Responsabilidade do banco que não fiscalizou de forma eficiente a atividade de estelionatários. Contratação incontinenti de 3 (três) empréstimos e transferência integral do saldo bancário a terceiro com quem o correntista não mantinha relacionamento bancário. Golpe comumente aplicado com o mesmo modus operandi. Ausência de glosa das transações. Culpa concorrente das partes. Precedentes. Incidência do art. 945, do Código Civil. Sentença modificada para declarar a inexigibilidade da metade dos valores impugnados. Danos morais. Inocorrência. Ausente abalo de crédito, restrição cadastral, lesão à honra objetiva e subjetiva ou cobrança vexatória ou humilhante. Restituição em dobro afastada. Ausente má-fé da instituição financeira. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001964-39.2022.8.26.0196; Relator Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pedregulho - Vara Única; Data do Julgamento: 23/07/2024; Data de Registro: 23/07/2024)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de reparação de danos materiais e morais. Sentença de procedência. Insurgência do Banco Réu. PRELIMINAR. Cerceamento de defesa em razão da necessidade de prova oral. Inocorrência. Juiz que

é o destinatário da prova e pode indeferir as que reputar desnecessárias para o deslinde da controvérsia (art. 355, I, CPC). Suficiência dos documentos juntados nos autos. Preliminar rejeitada. **MÉRITO. "Golpe do presente", "golpe da maquininha" ou "Golpe do falso entregador". Estelionatário que induziu o Autor à erro, fazendo-o digitar a senha em valor superior ao informado. Relação de consumo. Transações que destoavam do perfil do consumidor. Falha na prestação de serviços do Banco. Entendimento doutrinário e jurisprudencial sobre responsabilidade civil das instituições financeiras. Teoria do risco integral. Precedentes.** Incidência do art. 945, do Código Civil. Autor que digitou a senha sem se atentar ao valor cobrado. Contribuição culposa. Responsabilidade concorrente. Devolução da metade do prejuízo material. **Danos morais. Inocorrência. Ausente abalo de crédito, restrição cadastral, lesão à honra objetiva e subjetiva ou cobrança vexatória ou humilhante.** Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1054738-09.2023.8.26.0100; Relator Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2024; Data de Registro: 22/01/2024)

Assim, **a r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos.**

Tendo em vista a determinação do artigo 85, § 11, do CPC, os honorários advocatícios devem ser majorados para 11% sobre o valor da condenação, observada a sucumbência recíproca e a gratuidade.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “*Consideram-se*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade".

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora