



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000392250

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034528-30.2023.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante PATRICIA VENTURA MARTINS, 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: **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 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 5899

Apelação nº 1034528-30.2023.8.26.0554

Comarca: Santo André

Apelante: Patrícia Ventura Martins

Apelado: Nu Pagamentos S.A.

Juiz: Dr. Alberto Gentil de Almeida Pedroso

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. A autora alega ter sido vítima de fraude, resultando em transação indevida de R\$ 8.808,00. Requer a declaração da inexigibilidade do débito e indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

Diante da r. sentença de improcedência, a demandante interpôs recurso de apelação sob a alegação de falha na prestação dos serviços bancários, sustentando o dever de indenizar.

II. Questão em Discussão

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

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às operações bancárias, conforme pacificado pelo STF e STJ.

4. Configuração de falha na prestação do serviço pelo banco réu, que não reconheceu a fraude.

5. No entanto, a autora agiu de forma imprudente, caracterizando culpa concorrente. Demandante que descumpriu seu 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).

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso da autora parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras

respondem objetivamente por fraudes, mas a culpa concorrente do consumidor pode atenuar a responsabilidade. 2. A repartição dos danos materiais deve ser proporcional à culpa concorrente.

Trata-se de apelação interposta pela demandante em face da r. sentença de fls. 301/303, cujo relatório adoto, que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais, condenando a autora ao pagamento das custas processuais, além de honorários fixados em 10% sobre o valor da causa.

Irresignada, insurge-se a parte autora, fls. 332/343, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada procedente a ação. No mérito, salienta a falha na prestação dos serviços do réu que não adotou medidas adequadas para monitorar operações suspeitas e evitar fraudes. Aponta a responsabilidade objetiva das Instituições Financeiras, nos termos do artigo 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Colaciona julgados. Sustenta a ausência de culpa exclusiva da vítima. Argumenta que o réu deve ser condenado ao pagamento de danos materiais e morais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 344/345 e fls.383/394).

Contrarrazões, com preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade e de ilegitimidade passiva (fls. 349/372).

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **Patrícia Ventura Martins** em face de **Nu Pagamentos S.A.** e **Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A.**

A parte autora sustenta que em 04/12/2023 foi surpreendida por ligação de suposto funcionário do banco réu relatando a identificação de duas tentativas de compra com o cartão virtual da autora, nos valores de R\$ 2.893,00 e R\$ 180,00, tendo o golpista induzido a autora a acessar o aplicativo do banco com o fim de bloquear um número suspeito de celular. Afirma que, em seguida ao acesso da

plataforma, verificou o extrato do seu cartão de crédito e percebeu uma operação indevida no valor de R\$ 8.808,00, com a transferência do valor para terceiro desconhecido. Ao final, requer a declaração da inexigibilidade do débito, bem como a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais de R\$ 20.000,00.

Às fls. 282, foi homologada, por sentença, a desistência da ação em relação à corré Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A.

Pois bem.

Preliminarmente, o banco requerido tem **legitimidade** para figurar no polo passivo da demanda, considerando a teoria da asserção. A petição inicial narra de maneira adequada e lógica a relação jurídica mantida entre as partes, na medida em que a parte autora alega que houve falha na prestação dos serviços do banco. Há pertinência subjetiva, porquanto estabelecida uma relação jurídica entre as partes. A existência ou não da responsabilidade a partir da análise dos contornos de fato e de direito da situação concreta traduz matéria de mérito.

No mais, não há que se falar em ofensa ao **princípio da dialeticidade**, na medida em que houve a impugnação específica dos fundamentos da sentença, ainda que de forma sucinta.

No mérito, respeitado o entendimento do magistrado sentenciante, o recurso comporta parcial 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), **ambas presentes no caso concreto.**

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”.

Nesse contexto, 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 presente caso, a recorrente sustenta que em 04/12/2023 recebeu uma ligação de um suposto funcionário do banco réu, informando sobre a identificação de duas tentativas de compra com seu cartão virtual, nos valores de R\$ 2.893,00 e R\$ 180,00. O golpista induziu a autora a acessar o aplicativo do banco para bloquear um número de telefone suspeito. Após realizar o acesso, ao verificar o extrato do cartão de crédito, constatou uma transação indevida de R\$ 8.808,00, transferida para um terceiro desconhecido. Diante disso, requer a declaração da inexigibilidade do débito e a condenação do réu ao pagamento de R\$ 20.000,00 por danos morais.

Por sua vez, a corré Nu Pagamentos S.A., em resumo, alude que as transações foram efetivadas mediante a utilização de senha pessoal e intransferível, bem como por meio de dispositivo previamente autorizado pela parte autora. Salienta a caracterização de culpa exclusiva de terceiro e da autora (fls. 160/162).

Em análise dos autos, verifica-se que houve transferência bancária, mediante PIX no crédito, no valor de R\$ 8.500,00, para Lidiany Carvalho dos Santos (fls. 28 e fls. 93)

Com efeito, a realização de transferência bancária, mediante PIX no crédito, em vultoso valor, indica a caracterização da fraude.

Ademais, a transação realizada destoa completamente do

perfil de consumo da apelante, a qual costuma realizar transações em baixos valores (fls. 29/93).

A existência da fraude também é corroborada pelo Boletim de Ocorrência lavrado pela parte a respeito dos fatos (fls. 99/100).

Nesse cenário, ficou evidenciada a falha na prestação do serviço por parte do banco réu, uma vez que o seu sistema de segurança não se mostrou capaz de reconhecer a fraude praticada por terceiros, sobretudo diante da realização da transação em alto valor efetuada pelos golpistas, nos termos do art. 14 do CDC.

Desse modo, o serviço prestado pelo pela ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, mesmo com a realização de transação em valor incompatível com o perfil da parte autora.

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

Denota-se que ficou caracterizada a culpa concorrente da consumidora, de modo que 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:

SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE. IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. Realização de quatro empréstimos consignados e transferência dos numerários a conta de terceiro. **Autora enganada por falsários que a convenceram a instalar o aplicativo do banco réu e a realizar transferência módica, fornecendo os dados necessários para a efetivação das transações. Violação dos deveres de cuidado razoavelmente esperados.**

Reconhecimento, entretanto, da corresponsabilidade do banco. Celebração de quatro mútuos na mesma data em nome de quem até então nunca havia contraído serviço de crédito. Remessa do montante tomado de empréstimo a conta de terceiro, por meio de PIX. Operação fora do perfil da consumidora e de seu padrão de uso dos serviços e produtos bancários. Banco que prestou serviço defeituoso ao deixar de suspender as transações deveras suspeitas. Coparticipação das partes que conduz à responsabilidade concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil. Repartição do prejuízo, assim entendido como as dívidas geradas pelos quatro empréstimos. Banco deverá recalcular os saldos devedores, reduzindo-os à metade e abatendo, da parte da autora, eventuais pagamentos por ela já realizados. Dano moral não configurado. Relato inaugural carente de circunstâncias concretas a partir das quais seria possível vislumbrar lesão extrapatrimonial. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. APELO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009314-31.2023.8.26.0071; Relator Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2024; Data de Registro: 12/04/2024)

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' reparatório 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)

Quanto aos danos morais, segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”¹.

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

¹ VENOSA, Sílvio de S. *In* Direito civil: responsabilidade civil – Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.

fica desacolhido.

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

Nessa conjuntura, a realização de transações indevidas, por si só, leva à presunção de ocorrência isolada de prejuízo patrimonial, sem reflexos autorizadores da reparação moral.

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

“SERVIÇOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE POR FATO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. CERCEAMENTO DE DEFESA. Ao juiz, na condição de destinatário das provas, é dado apreciar o pedido formulado com base em provas que entender suficientes para a formação de seu convencimento, motivo pelo qual, ao constatar a inutilidade de diligências requeridas pelas partes, deve indeferi-las, evitando, assim, que atos meramente protelatórios acabem retardando a entrega da tutela jurisdicional. Pedido de produção de provas formulado de maneira genérica. Depoimento do autor que somente serviria a reproduzir as razões da exordial. Preliminar afastada. **MÉRITO.** Incidência do Código de Defesa do Consumidor. 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. Autor que, na qualidade de cliente do banco, não realizou a transação contestada. Narrativa consistente e coerente com documentos exibidos. Ônus probatório atribuído ao fornecedor. Banco não comprovou a inexistência de defeito no serviço (art. 14, §3º, I, do CDC) nem culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC). Alegada realização da operação através de aparelho de telefonia celular cadastrado, além da utilização de token e senha pessoal. Alegação sem apoio em provas que estavam ao alcance do réu. **Operação que destoou do perfil do consumidor. Nulidade da operação confirmada. Repetição do valor indevidamente retirado de sua conta corrente. Inocorrência, no entanto, de dano moral. Demandante que não demonstrou prejuízos efetivos decorrentes da retirada indevida de quantia de sua conta corrente. Mero**

dissabor. Inexistência de elementos que justifiquem a condenação do banco requerido ao pagamento de indenização por danos morais. PRELIMINAR AFASTADA. RECURSO, NO MÉRITO, PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1016873-05.2021.8.26.0008; Relator Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/09/2022; Data de Registro: 09/09/2022)”

CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE NA TRANSFERÊNCIA DE VALORES DE CONTA CORRENTE POR MEIO DE PIX. RESPONSABILIDADE POR FATO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. 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. Autor que não realizou as transações contestadas. Remessas em valores relativamente altos, durante curto intervalo, em padrão destoante do perfil de consumo. Ré, por outro lado, que não se desincumbiu de provar a inexistência de defeito no serviço (art. 14, §3º, I, do CDC) nem culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC). Defesa fundada na alegação de que as movimentações foram validadas por uso de token, fato não comprovado. Não demonstrada, outrossim, eventual negligência ou imprudência do consumidor no gerenciamento de dados pessoais e sigilosos. Responsabilidade civil da fornecedora. Obrigação de indenizar o prejuízo material, manifestado na soma desviada a terceiros. **Dano moral, entretanto, não verificado. Inexistência de fatos que façam presumir, a partir das regras da experiência, a desestabilização no plano psíquico da vítima, a reação emocional anormal ou a lesão a atributo de sua personalidade. Inocorrência de cobranças vexatórias ou de difusão de dados desabonadores. Desfalque que não repercutiu em prejuízo à subsistência, tampouco levou ao esvaziamento de patrimônio pessoal. SENTENÇA REFORMADA PARA SUPRIMIR DA CONDENAÇÃO A REPARAÇÃO DE DANO MORAL. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1016247-85.2023.8.26.0405; Relator Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2023; Data de Registro: 30/11/2023)**

Assim, **a r. sentença deve ser parcialmente reformada**, para o fim de ser julgada parcialmente procedente a ação em relação ao corréu Nu Pagamentos S.A., para reconhecer a culpa concorrente da autora pelo evento danoso, bem como ser declarada a inexigibilidade de apenas metade do valor discutido nos presentes autos, devendo os valores serem restituídos de forma simples, caso já pagos pela autora, corrigidos monetariamente a partir da data do pagamento e acrescidos de juros moratórios a partir da data do pagamento, nos termos do art. 389, parágrafo único e 406, caput e § 1º do CC.

Com base no art. 85, § 2º e 8º do CPC, considerando a sucumbência recíproca, a autora e a ré Nu Pagamentos S.A deverão arcar cada uma com o pagamento de 50% das custas e despesas processuais, e com os honorários advocatícios dos patronos da parte adversa, fixados em R\$ 1.000,00.

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 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, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para o fim de ser julgada parcialmente procedente a ação, nos termos acima enunciados.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora