



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000397897

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002713-72.2024.8.26.0362, da Comarca de Mogi-Guaçu, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada ROSANGELA RODRIGUES SETTE DOS REIS (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº:
Apelante:
Apelado:
Foro e vara de origem:

1002713-72.2024.8.26.0362
Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A
Rosangela Rodrigues Sette dos Reis
Foro de Mogi Guaçu/1ª Vara Cível

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação da co-requerida contra sentença de procedência que declarou inexigíveis débitos desconhecidos e condenou à repetição dobrada do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. Autora alegou que foi cliente do Banco Nubank e que normalmente suas transações bancárias eram em valores reduzidos. Apesar disso, sofreu um golpe por fraudadores que acessaram sua conta bancária realizando um empréstimo de R\$ 10.000,00 e prosseguindo com várias outras operações destinadas a conta digital mantida junto à PagSeguro/Pagbank, bem como transferindo valores para terceiros desconhecidos e utilizando seu cartão de crédito. Apela a co-requerida argumentando a impossibilidade de responder solidariamente pelos danos causados à consumidora e não ter sido evidenciada falha na prestação de seus serviços.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: saber se (i) há responsabilidade da requerida sobre o episódio, e, caso positivo, se (ii) responde pelos danos materiais e morais na forma imposta em sentença.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação entre as partes é regida pelo CDC, sendo aplicável a responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, independentemente de culpa bem como a solidariedade entre os prestadores de serviços que compõem a cadeia de fornecimento.

4. A fraude bancária, por configurar fortuito interno, insere-se no risco da atividade desenvolvida pelas requeridas, sendo irrelevante a inexistência de participação direta da apelante no ilícito. Assim, não demonstrada culpa exclusiva da vítima ou ausência de falha nos mecanismos de segurança da apelante, devendo responder pelos prejuízos da vítima do acidente de consumo.

5. A restituição dobrada do indébito se respalda no art. 42, §ú, do CDC, e em entendimento consolidado pelo STJ, vez que violado o dever de boa-fé objetiva e não comprovado engano justificável.

6. O dano moral foi configurado em razão do abalo psíquico e da situação de vulnerabilidade enfrentada pela consumidora, sendo fixada a indenização em R\$ 5.000,00, quantia proporcional e razoável às repercussões do caso, mostrando-se condizente com a jurisprudência atual desta Corte.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso da requerida desprovido.

Tese de julgamento: "Os fornecedores de produtos e prestadores de serviços respondem, no que tange aos riscos assumidos pelas atividades desenvolvidas, objetivamente por danos causados por fortuito interno, respondendo solidariamente todos aqueles que compuseram a cadeia de consumo."

Dispositivos relevantes citados: CDC, artigos 4º, I, 6º, VIII, 14, § 3º, I e II, e 42, pú; CC, arts. 927, pú e 944.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, AC 10006059720248260450, Rel. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. 24/10/2024, 19ª Câmara de Direito Privado, p. 24/10/2024 e AC 10136069820248260564, Rel. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. 02/12/2024, 19ª Câmara de Direito Privado, p. 03/12/2024.

Os argumentos apresentados no recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"Vistos. ROSANGELA RODRIGUES SETTE DOS REIS, devidamente qualificada nos autos, ajuizou AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO, CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO, INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS E PEDIDO TUTELA ANTECIPADA em face NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS, NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A., igualmente qualificados nos autos. Alega, em síntese, que possui conta bancária junto a Nu Financeira S/A, utilizando-a para transações corriqueiras, pois leva uma vida simples, tendo igualmente solicitado cartão de crédito perante a instituição Nu Pagamentos S/A. Afirma que em 1º.2.2024 recebeu ligação telefônica, de pessoa que se intitulou funcionário do Nubank, e que nesta ocasião efetuou algumas atualizações cadastrais, atendendo às orientações do interlocutor; em seguida, verificou que, na verdade, tratavam-se de manobras fraudulentas, que consistiram na realização de empréstimos e utilização do cartão de crédito (fls. 3 e 4), cujos numerários foram destinados à conta bancária de titularidade de Caio Cezar Franco Andrade (aberta perante o Banco PagSeguro Internet), o qual é terceiro desconhecido. Aponta que houve falha nos sistemas de segurança dos réus, o que não pode ser tolerado, constituindo ato ilícito indenizável. Pugna pela procedência da ação, com a declaração da inexistência do débito, bem como a nulidade da dívida; condenação dos requeridos ao ressarcimento em dobro das parcelas descontadas em sua conta bancária e ao pagamento de danos morais, sem prejuízo da concessão da tutela provisória para que seja determinada a suspensão do débito em conta bancária das parcelas dos referidos empréstimos bancário. Com a inicial, juntou procuração e documentos (fls. 30/73). Emenda à exordial (fls. 80 e ss). A decisão inaugural concedeu à parte autora os benefícios da assistência judiciária gratuita, indeferiu a antecipação da tutela e determinou a citação da parte ré. Citada, a instituição financeira PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A. apresentou contestação (fls. 94/101), alegando preliminarmente ilegitimidade passiva. No mérito, argumenta que os negócios jurídicos contestados pela Autora foram contraídos de forma voluntária, e que há excludente de responsabilidade incidente na espécie, consistente em culpa exclusiva da autora, que se furtou a ter o cuidado necessário em situações como a narrada nos autos. Afirma que não há falha na prestação dos serviços, pois apenas recepcionou os valores objetos das transferências. Juntou procuração e documentos. Por seu turno, os réus NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO ofertaram contestação (fls. 107/145), apontando pela ilegitimidade passiva do Nubank S/A. No mérito, apontam que a autora realizou as operações questionadas de forma consciente e voluntária, deixando de tomar as cautelas devidas em situações como a descrita na exordial e que desta forma houve rompimento do nexu causal. Arremata, apontando que realiza campanhas de conscientização para evitar a prática destas manobras, que há culpa exclusiva da

vítima e que, por se tratar de fortuito externo, não há o dever de indenizar. Juntou procuração e documentos. Houve réplica (fls. 295/305). Saneador às fls. 306, seguido de manifestação das partes. É o relatório. Fundamento e decido. Prescindível à dilação probatória, visto constar nos autos, provas suficientes para o deslinde do feito, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil. Inicialmente, ressalte-se que a relação jurídica sub examine é nitidamente de consumo e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo da Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual que apresenta (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do mesmo Codex). Por isso, impõe-se a inversão do ônus da prova em razão da verossimilhança das alegações deduzidas na inicial, além da hipossuficiência da autora frente à instituição financeira (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII). À luz dos elementos constantes dos autos, inegável que a autora foi vítima do denominado "golpe do falso funcionário", por meio do qual o correntista recebe ligação telefônica em que é solicitada a confirmação de seus dados, e, mediante a informação de que inconsistências em sua conta bancária, segue as orientações do suposto funcionário, iniciando a partir deste momento os procedimentos que dão margem à perda patrimonial. Sendo assim, a questão crucial é definir se houve falha na prestação do serviço e se o procedimento adotado pela requerente pode ser configurado como culpa exclusiva ou concorrente a afastar a responsabilidade objetiva da casa bancária, nos termos do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do CDC. Em análise às ponderações deduzidas e ao suporte probatório constante do feito, denota-se que há responsabilidade por parte dos requeridos na contratação questionada. Nessa esteira, conclui-se que fraudadores obtiveram acesso a informações pessoais e bancárias da consumidora a ponto de fazer crer que falava mesmo com um representante da casa bancária, de forma que se torna indiscutível o reconhecimento de falha quanto à segurança dos dados de sua clientela, notadamente quando se verifica que o interlocutor possuía o nome completo da correntista e seu contato telefônico. Neste cenário, sem a comprovação da culpa exclusiva da vítima, de terceiro ou a excelência na prestação de serviço, caracterizado o fortuito interno que atrai a súmula 479 do Colendo 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.". Tal posicionamento foi, inclusive, adotado pelo ínclito Ministro João Otávio de Noronha, no Agravo em Recurso Especial nº 1.580.247 - DF (2019/0268946-3), ao enfrentar questão semelhante: "1. A fraude, ao integrar o risco das operações bancárias, caracteriza fortuito interno e, nessa ordem, não possui habilidade técnica para configurar a excludente do art. 14, § 3º, II, da Lei n. 8.078/90. Nesse sentido, o entendimento sumulado no verbete n. 479 do c. Superior Tribunal de Justiça, ad litteris "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 2. Em que pese a tese de culpa exclusiva da vítima para a ocorrência do dano, forçoso reconhecer que a entrega dos dados pessoais e do cartão de crédito aos fraudadores decorreu do denominado "golpe do motoboy", em que terceiros obtiveram dados bancários do correntista. O consumidor não concorreu para a fraude." Forçoso pois concluir pela nulidade dos empréstimos e contratações sub examine, cujos débitos devem ser declarados inexigíveis. Também merece ser acolhido o pedido de restituição em dobro, pois, no que tange à repetição do indébito, o artigo 42, parágrafo único, do CDC, assim estipula: "O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição de indébito, por valor igual ao dobro que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável". O reconhecimento que as transações foram realizadas em erro, é suficiente para que se conclua que as cobranças foram indevidas, logo, a devolução deve ser realizada de forma dobrada. Em arremate, a autora faz jus à indenização. Ficou evidente no feito que a autora é pessoa vulnerável, incapaz de compreender o negócio jurídico ali celebrado e foi induzida de forma ardilosa a anuir a contrato que não pretendia. É notório a aflição da autora,

com a celebração do negócio jurídico, no qual não possuía interesse, tendo o sofrimento sido potencializado pela sanção de que havia sido vítima de "golpe". Assim, entendo plenamente configurado o dano moral diante da angústia causada à requerente, potencializada por sua impossibilidade de compreensão dos fatos. Configurado dano moral, é devida indenização, que deve ser arbitrada de acordo com o grau de reprovabilidade de conduta ilícita, com a capacidade econômica do causador do dano, com as condições sociais da ofendida e com a natureza e intensidade da perturbação psíquica e do constrangimento por ela sofridos. Em relação ao quantum indenizatório, a fim de evitar o enriquecimento sem causa da promovente, bem como a atender aos demais parâmetros que vêm sendo utilizados para a fixação do dano moral e material, mas, ao mesmo tempo, levando em consideração a capacidade econômica da ré, mister a fixação do quantum indenizatório no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Assim, com fulcro no art. 487, I, do CPC, JULGO PROCEDENTE os pedidos da autora para (a) DECLARAR a inexigibilidade dos débitos referidos na alínea "h", constante de fls. 28; (b) CONDENAR os requeridos solidariamente à restituição em dobro de todas as parcelas quitadas para pagamento das dívidas, corrigidas monetariamente desde o desconto e acrescidas de juros desde a citação (c) CONDENAR os requeridos ao pagamento de indenização por dano moral no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente e acrescidos de juros desde a prolação da sentença. Por consequência, os réus deverão se abster de negativar o nome da requerente nos órgãos de proteção ao crédito, em razão dos negócios discriminados às fls. 28, sob pena de, em caso de desobediência, aplicação de multa diária a ser oportunamente arbitrada. A partir da vigência da Lei nº 14.905/24, em 28/08/2024, o valor deverá ser corrigido monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros de mora pela taxa referencial da Selic, deduzido índice de atualização monetária (IPCA), nos termos do art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º, § 2º e § 3º, ambos do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/24. Pela sucumbência, condeno os requeridos ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que ora arbitro em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Desde logo, ficam as partes alertadas de que a interposição de embargos declaratórios que não apontem com precisão o ponto eventualmente obscuro (não claro), contraditório (partes incoerentes dentro da própria sentença) ou omissos (pleito não apreciado) da sentença, importará em condenação ao pagamento de multa processual pela protelação indevida, nos termos do artigo 1026, §2º, CPC. Oportunamente ao arquivo. P.R.I.C. Mogi Guacu, 13 de novembro de 2024."

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Autorizada compensação com eventuais haveres apurados em liquidação.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor do proveito econômico obtido pela causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC. Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora