



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000405882

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011348-45.2024.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada LUANA SHIGUEYAMA (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: 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1011348-45.2024.8.26.0361

Apelante: Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

Apelado: Luana Shigueyama

Comarca: Mogi das Cruzes

Voto nº 8280

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE FINANCEIRO A ENVOLVER TRANSFERÊNCIA VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DIANTE DE OPERAÇÃO ATÍPICA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO PROVIDO EM PARTE, PARA ADEQUAR O ARBITRAMENTO DA VERBA HONORÁRIA AO TEMA 984 DO STJ.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, reconhecendo a inexigibilidade da dívida oriunda de transferência via PIX decorrente de golpe e, em contrapartida, indeferindo o pedido de reparação moral. A sentença também reconheceu a sucumbência recíproca, fixando os honorários advocatícios em R\$ 5.716,05, nos termos do artigo 85, § 8º-A, do Código de Processo Civil.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira apelante possui legitimidade para figurar no polo passivo da ação e se responde objetivamente pela fraude praticada por terceiro; (ii) examinar se é cabível a aplicação do § 10 do artigo 85 do Código de Processo Civil para afastar a condenação em honorários de sucumbência.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. A legitimidade passiva da instituição financeira está consagrada nas Súmulas nº 297 e nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, que reconhecem a responsabilidade objetiva dessas entidades por fraudes ocorridas no âmbito de seus serviços.
2. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça estabelece que a falha na identificação e bloqueio de transações atípicas caracteriza defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização objetiva da instituição financeira, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e do Tema Repetitivo nº 466.
3. A transação impugnada, no valor de R\$ 3.025,73, realizada em horário noturno, destoa significativamente do

perfil de consumo da autora, cuja média de gastos era em torno de R\$ 200,00 por mês, a configurar operação atípica que deveria ter sido interceptada e bloqueada por mecanismos de segurança que o banco deveria possuir.

4. A Resolução BCB nº 01/2020 impõe às instituições financeiras o dever de recusar transações quando houver fundada suspeita de fraude, na forma do artigo 38, inciso II, o que não foi observado no caso concreto.

5. A alegação de que o consumidor seguiu orientações de terceiros não afasta a responsabilidade da ré, pois não restou comprovada culpa exclusiva da vítima, tampouco foram demonstradas medidas efetivas adotadas para prevenir fraudes, conforme exige o artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

6. Afastamento dos honorários advocatícios sem respaldo no § 10 do artigo 85 do Código de Processo Civil, uma vez que a sentença reconheceu a sucumbência recíproca e aplicou corretamente o artigo 86 do mesmo diploma, todavia, necessário se mostra adequar o montante reclamado aos parâmetros do Tema 984 do STJ, para se fixarem os honorários advocatícios em R\$ 1.500,00.

IV. DISPOSITIVO

Recurso provido em parte.

Vistos.

O réu apela da r. sentença, cujo relatório se adota (fls. 286/292), porque esta julgou procedentes em parte os pedidos formulados na inicial, contendo o dispositivo do julgado os seguintes termos: “Ante o exposto, julgo procedente em parte o pedido para declarar a inexigibilidade do débito descrito na inicial. Torno definitiva a liminar concedida. No mais, improcede o pedido de indenização por danos morais. Ante a sucumbência recíproca, condeno as partes a pagarem, cada qual, metade das custas e das despesas processuais. Condeno-as a pagar honorários advocatícios, em favor do patrono da parte adversa, que fixo em R\$ 5.716,05 (item 4.1 da tabela de honorários da OAB/SP), com fulcro no art. 85, § 8º-A, do CPC.”

A recorrente sustenta no apelo sua ilegitimidade passiva, a afirmar ter atuado unicamente como meio de pagamento, sem qualquer ingerência na fraude narrada na inicial, mas caso isto possa ser superado, apontou que a transferência foi

realizada voluntariamente mediante aposição de senha pessoal, de modo a configurar a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Defendeu que não há sistema de segurança infalível, especialmente em situações nas quais a vítima segue integralmente as orientações dos fraudadores, daí ser cabível a reforma da r. Sentença, a fim de julgar totalmente improcedentes os pedidos formulados na inicial, mas subsidiariamente pleiteou o afastamento da condenação em honorários, pedindo a aplicação do artigo 85, § 10, do Código de Processo Civil.

O recurso é tempestivo e adequadamente preparado (fls. 315/316), atendendo aos requisitos de admissibilidade.

Regularmente intimada, a parte autora apresentou contrarrazões no prazo legal (fls. 331/334), a manifestar-se pelo desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo réu em suas contrarrazões, a destacar que nos termos das Súmulas nºs 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras, na condição de fornecedoras de serviços e em virtude de sua responsabilidade objetiva como integrantes da cadeia de consumo, possuem legitimidade para figurar no polo passivo de ações que versem sobre fraudes bancárias ocorridas no âmbito de suas operações.

Superada a preliminar e a enveredar propriamente quanto ao mérito, tenho que o recurso não merece acolhida.

Cuida-se da ação declaratória de inexistência de débito cumulada

com pedido de indenização por danos morais e materiais. A autora relata que recebeu ligação de um suposto representante do setor de segurança do Nubank, que a alertou sobre uma compra suspeita de R\$ 2.000,00 e a presença de um dispositivo desconhecido vinculado ao aplicativo do banco. Seguindo orientações, ela reduziu o limite de PIX diurno para R\$ 0,01 e realizou uma transferência simbólica para uma conta confiável. Também foi instruída a inserir um código recebido via WhatsApp na área do PIX do aplicativo.

Ao realizar o procedimento, notou que o valor do PIX era de R\$ 3.025,73 —equivalente ao seu limite de crédito— e que o beneficiário era Wallace Tavares. Embora tenha desconfiado, finalizou a operação acreditando que o PIX estaria bloqueado. Posteriormente, constatou que havia sido vítima de golpe e tentou, sem sucesso, resolver a situação junto à Central de Atendimento do Nubank.

Para a análise da matéria, não se ignora que a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça impõe a aplicação o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, o que, todavia, não assegura, por si só, a procedência da pretensão autoral.

A questão devolvida a este Tribunal consiste em apurar se há responsabilidade da ré pela ocorrência da fraude noticiada na inicial, bem como se há margem para condenação ao pagamento de indenizações por danos morais e materiais.

Sobre a responsabilidade das instituições financeira por danos relativos a fraudes bancárias a envolverem movimentações de valores, convém reproduzir o entendimento exposto pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, que, em decisão datada de 12.9.2023, quando do julgamento do REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, assim consignou:

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua

integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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”. (destaques meus).

Nesse contexto, o entendimento jurisprudencial se consolidou no sentido de atribuir às instituições financeiras o dever de conferir segurança no âmbito de suas operações, bem como de zelar pela integridade do patrimônio de seus clientes, a adotar medidas e mecanismos eficazes para minimizar a ocorrência de fraudes.

Em se tratando de relação consumerista, incumbia à ré comprovar que a fraude ocorreu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, operando-se a excludente de responsabilidade disposta no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de

Defesa do Consumidor, além de demonstrar que adotou as cautelas e medidas concretas a fim de dificultar a fraude, conforme preconiza a jurisprudência dos E. Tribunais Superiores.

Neste sentido, em que pese as alegações da ré, a conclusão é que houve falha na prestação de serviço, sobretudo no que se concerne à segurança de suas operações.

A análise dos autos indica que a movimentação fraudulenta alcançou a expressiva quantia de R\$ 3025,73, consistente em uma transferência via PIX na função crédito, o que não condiz com o perfil de gastos da consumidora, que, conforme demonstram as faturas correspondentes aos meses que antecederam a fraude (fls. 208/223), possuía uma média de despesas com o cartão de crédito em torno de R\$ 200,00 por mês.

Somado a isto, verifica-se que a transação impugnada ocorreu já no período noturno (fls. 45), o que, aliado à expressividade do valor e à ausência de transações congêneres no histórico de faturas, torna patente a atipicidade da operação.

Tais circunstâncias deveriam ter acionado os mecanismos de segurança da instituição financeira demandada, impondo, ainda que em caráter preliminar, a adoção de medidas para maior averiguação quanto à autenticidade das transações, tais como o bloqueio preventivo das transferências ou a utilização de outros meios aptos a impedir a consumação da fraude, o que não foi feito.

Em tal situação, era exigível que a instituição financeira requerida rejeitasse as transações suspeitas, pois, na qualidade de provedora da conta transacional do usuário pagador, isto é, sendo a instituição incumbida da execução da ordem de pagamento, incumbe-lhe, nos termos do inciso II do artigo 38 da Resolução BCB nº 01/2020, o dever de recusar operações nas quais haja fundada suspeita de fraude, o que, na espécie, não foi observado:

“Art. 38. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante provedor de conta transacional do usuário pagador quando:

omissis.

II - **houver fundada suspeita de fraude**, inclusive nos casos em que estiver prestando serviço de iniciação de transação de pagamento”

Deste modo, se evidencia o espaço para se responsabilizar a ré pela fraude praticada sob a forma de PIX, nos termos descritos no artigo 32, inciso V, a Resolução BCB nº 01/2020.

Como ensina Nélson Abrão, "O principal a questionar na aplicação da teoria da aparência em sede de meios eletrônicos e na própria Internet concerne ao sistema de segurança, usos e costumes, boa-fé, e os preceitos inseridos nas operações bancárias, matéria plural que permitirá interpretar com bom senso aquela ocorrência dentro do aspecto de sua razoabilidade.

Evidente, pois, que, se a operação refoge do padrão do cliente e mostra aparência de anormalidade, tanto pela ocasião como diante de valores, não se poderá, em princípio, validar o negócio em detrimento do usuário do sistema, mas a vertente implica o exame de dados objetivos condensados com aqueles de conotação subjetiva." (Direito Bancário, Editora Saraiva, 2017, item 223). (destaque meu).

O sistema de segurança de uma instituição financeira deve contemplar medidas que permitam identificar movimentações atípicas e evitar fraudes, uma vez que o dever de segurança é inerente à atividade bancária desempenhada pela ré.

Nessa perspectiva, ainda que a ré alegue a existência de diversos recursos à disposição da autora para evitar a fraude, como o limite de valor para transações, tal circunstância não afasta sua responsabilidade, pois lhe compete obstar transações quando presentes indícios de fraude, como no caso dos autos, independentemente de qualquer ação do consumidor, não se admitindo a transferência do risco do negócio ao cliente hipossuficiente.

No mais, a jurisprudência consolidada desta Corte, bem como dos Egrégios Tribunais Superiores, é pacífica ao definir que o fato de a fraude ter sido perpetrada por terceiros não constitui, por si só, excludente de responsabilidade para a instituição financeira.

Tal entendimento se fundamenta na teoria do risco da atividade, segundo a qual a instituição financeira, ao ofertar seus serviços, assume o risco de eventuais fraudes geradas por fortuito interno, cabendo-lhe implementar sistemas eficazes de prevenção.

Com efeito, ao oferecer seus serviços por meio de aplicativos ou *internet banking*, o fornecedor assume o risco inerente a esse modelo de negócio, pois também amplia significativamente as possibilidades de fraudes.

Neste contexto, junto aos benefícios proporcionados pelo acesso facilitado aos serviços bancários, recai sobre as instituições financeiras o ônus de prover mecanismos de segurança robustos, que assegurem a autenticidade das transações realizadas.

Dessa forma, diante da verossimilhança das alegações autorais, aliada à manifesta fragilidade da instituição financeira requerida em comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, impõe-se o reconhecimento da falha na prestação do serviço de segurança bancária.

Nesse sentido, já se manifestou este E. Tribunal:

Apelação – Ação de reparação por danos materiais – **"Golpe do pix"** - Sentença de procedência para o fim de condenar o réu à restituição do montante de R\$ 12.599,00 (doze mil quinhentos e noventa e nove reais) – Insurgência do requerido – Não acolhimento – indicativo de falha na prestação de serviços pela apelante – Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Relação de insumo - **Responsabilidade do apelante. Transação fora do perfil do cliente – Aplicação da Resolução BCB nº 01/2020, artigo 39-B- inciso IV proveniente da Resolução 147/2021.** Sentença mantida por fundamento diverso. Recurso improvido. (destaques meus).

Apelação Cível 1001911-54.2022.8.26.0650; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Valinhos - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/10/2024; Data de Registro: 15/10/2024)

Ainda nesse mesmo sentido: AC nº 1003392-88.2023.8.26.0271; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Julgado em 27/11/2024 e AC nº 1006216-79.2023.8.26.0704; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Julgado em 28/05/2024.

Por fim, restando cada parte vencida em parte de seus pedidos, mostra-se correta a distribuição do ônus da sucumbência com fundamento no artigo 86 do Código de Processo Civil, em detrimento da pleiteada aplicação do § 10 do artigo 85 do mesmo diploma, pois em nenhum momento ocorreu a perda do objeto.

Todavia, ao levar em conta que os autos trazem uma condenação à apelante, que acaso levada à regra do § 2º do artigo 85 do CPC, resultaria em um

valor irrisório, a hipótese de fato reclama uma fixação equitativa na forma do § 8º do mesmo artigo.

O critério instituído pelo art. 85, § 8º-A, do CPC, para fixação equitativa de honorários sucumbenciais, não pode ser definido em valor fixo definido por um órgão de classe.

Fosse assim, seria concluir que o arbitramento em questão e que é atribuído pela lei ao prudente arbítrio da autoridade judiciária teria sido entregue ao um órgão de classe e estaria, ademais, submetido à tabela predeterminada e alheia às circunstâncias do caso concreto.

Tal entendimento esvaziaria por completo o próprio sentido do arbitramento equitativo, subtraindo do juiz a possibilidade de analisar, no caso concreto, os elementos previstos nos incisos do art. 85, § 2º, do CPC, para efeito de definição dos honorários.

O que se extrai do texto do novo dispositivo, é que os valores constantes da tabela editada pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil representa mera recomendação para os fins do arbitramento equitativo de que trata o parágrafo 8º do art. 85, tal como decidido no **Tema 984 do STJ** assim redigido:

1ª) As tabelas de honorários elaboradas unilateralmente pelos Conselhos Seccionais da OAB não vinculam o magistrado no momento de arbitrar o valor da remuneração a que faz jus o defensor dativo que atua no processo penal; servem como referência para o estabelecimento de valor que seja justo e que reflita o labor despendido pelo advogado;

2ª) Nas hipóteses em que o juiz da causa considerar desproporcional a quantia indicada na tabela da OAB em

relação aos esforços despendidos pelo defensor dativo para os atos processuais praticados, poderá, motivadamente, arbitrar outro valor;

3ª) São, porém, vinculativas, quanto aos valores estabelecidos para os atos praticados por defensor dativo, as tabelas produzidas mediante acordo entre o Poder Público, a Defensoria Pública e a seccional da OAB.

4ª) Dado o disposto no art. 105, parágrafo único, II, da Constituição da República, possui caráter vinculante a Tabela de Honorários da Justiça Federal, assim como tabelas similares instituídas, eventualmente, pelos órgãos competentes das Justiças dos Estados e do Distrito Federal, na forma dos arts 96, I, e 125, § 1º, parte final, da Constituição da República.

No mesmo sentido e também abarcando a Advocacia e os processos cíveis: AgInt no REsp 1751304-SC, AgInt no AREsp 1209432-SC, AgInt no REsp 1740720-SC, REsp 767783-PE, REsp 799230-RS, RESP 1391045-SP, RESP 1791876-SC, REsp 1665033-SC e REsp 1656322-SC (RECURSO REPETITIVO - TEMA 984).

Nesta linha, ao levar em conta a acolhida parcial do pleito, ser a controvérsia de larga sedimentação jurídica, que dispensou dilação probatória e que a decisão em grau de recurso ocorre em menos de um ano de tramitação do feito, já considerando a majoração decorrente do § 11 do artigo 85 do CPC, que se fixe a verba honorária dos D. Patronos no montante de R\$ 1.500,00, observada a gratuidade processual.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso, nos termos da fundamentação acima delineada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino
Relator