



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000433406

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002219-11.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelado ISRAEL OLIVEIRA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

ADEMIR BENEDITO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 56170

APEL.N°: 1002219-11.2024.8.26.0007

COMARCA: SÃO PAULO

APTE. : NU PAGAMENTOS S.A. — INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

APDO. : ISRAEL OLIVEIRA DA SILVA

Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento bancário – Realização de 1 empréstimo no cartão de crédito do autor e 2 pix, por terceiro de má-fé, que tinha ciência dos dados sigilosos do correntista, e se passou por funcionário da instituição financeira – Banco se negou a ressarcir administrativamente a quantia indevidamente surrupiada da conta do autor porque a conta receptora do crédito estava sem saldo – Procedência da ação – Irresignação da ré – Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor – 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 desprovido – Sentença mantida.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, ajuizada por Israel Oliveira da Silva em face de Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento (Nubank), fundada na ocorrência do denominado “golpe da falsa central”.

Pela r. sentença de fls. 349/354, cujo relatório se adota, o feito foi julgado procedente, para:

declarar a inexistência do contrato de empréstimo pessoal no valor de R\$ 1.800,00 (datado de 16.1.2024), e a inexigibilidade de todas as parcelas a ele vinculadas, devendo ser restituídas ao autor aquelas por ele

pagas à requerida, confirmada a tutela antecipada;

condenar a ré ao pagamento do valor de R\$ 10.889,99 (dez mil, oitocentos e oitenta e nove reais e noventa e nove centavos), atualizáveis monetariamente a partir do prejuízo (16.1.2024), a título de estorno pelas transferências fraudulentas operadas na conta bancária do autor;

condenar a ré por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção a partir da sentença (STJ, Súm. 362).

As condenações explanadas nos itens "2" e "3" sofrerão acréscimo dos juros legais de mora desde a citação (14.3.2024).

A correção monetária e os juros de mora terão incidência na forma dos arts. 389 e 406 do CC, e do REsp nº 1.795.982/SP, Rel. Min. Raul Araújo, j. 21.8.2024.

A ré foi condenada ainda ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do patrono da parte adversa, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Inconformada, apelou a ré (fls. 357/394). Em síntese, defende ausência de falha na prestação do serviço ao argumento de que disponibiliza aos clientes informações no "site" e aplicativo sobre segurança, possui ferramentas para garantir essa proteção e segurança, e adota uma política de segurança cibernética, aduzindo não haver responsabilidade na desídia ou negligência dos clientes. Diz que a falsa central de atendimento é um golpe de conhecimento notório. Defende haver culpa exclusiva do autor e de terceiro pelo ocorrido, não podendo ser responsabilizada pelas transferências realizadas voluntariamente por dispositivo celular previamente autorizado, com uso de senha pessoal, e validação de segurança pelo sistema "Liveness", validação biométrica no aplicativo da ré. Diz que o acesso à conta do cliente necessita de acesso ao "e-mail" de cadastro, o que concretiza o protocolo de segurança da "autenticação de dois fatores", com envio de código ao "e-mail" de cadastro, sem o qual não se acessa a conta, nem

se realiza transferências, mecanismos sem os quais a operação não seria validada e finalizada. Atribuí o ocorrido a descuido do cliente, já que as contratações desconhecidas partiram do mesmo aparelho celular, que fora validado e autorizado meses antes, o que autoriza concluir que foi o próprio cliente quem fez as transações contestadas. Aduz que não se responsabiliza por fatos ocorridos fora de suas dependências, e que se trata de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro (CDC, art. 14, §3º, II), pois em nada contribuiu para o evento danoso. Advoga se tratar de fortuito externo, sendo inaplicável a Súmula 479 do STJ. Cita precedentes. Ressalta sua boa-fé, apontando que empreendeu esforços para a restituição dos valores através do procedimento Mecanismo Especial de Devolução (MED), que fica condicionada à existência de valor na conta de destino da transferência, cf. Resolução nº 103/2021, art. 41-A, do Bacen, mas que, nesse caso, não foi possível. Sustenta que, a permitir a manutenção da sentença, é fomentar o enriquecimento sem causa, já que as transações foram realizadas pelo autor, com a utilização de sua senha pessoal e intransferível. Assevera que eventual responsabilidade sua, por ser objetiva, não prescinde da demonstração de dano decorrente do serviço prestado, o que não houve. Busca o afastamento de sua condenação ao pagamento de danos materiais e morais, que reputa incabíveis, ou sua redução, sob pena de enriquecimento sem causa.

Recurso tempestivo, preparado, com contrarrazões a fls. 397/428.

É o relatório.

O autor se qualifica como consumidor, pois a ação tem por objeto o fornecimento de serviços, nos termos do art. 3º, § 2º, do CDC, aplicando-se, assim, as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

O caso em questão trata de responsabilidade objetiva, na qual não se indaga sobre a ocorrência de ato ilícito decorrente de culpa, isto é, de reprovabilidade da conduta do agente.

Em se tratando de relação de consumo, inteira aplicação tem o art. 14 da Lei nº 8.078/90, que dispõe que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, de sorte que a instituição requerida deve realmente responder, independentemente da

prova de sua culpa, pela reparação dos danos causados ao requerente.

É a hipótese da chamada responsabilidade pelo risco, imposta aos prestadores de serviço ofertado indistintamente aos consumidores em potencial.

Como a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ainda que não se tivesse apurado conduta imprudente ou negligente do réu, sua responsabilidade somente poderia ser excluída no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art 14, §3º, inciso II, do CDC), o que não se verifica, *in casu*.

No caso dos autos, o autor alega, em síntese, ter sido vítima de um golpe financeiro ao receber ligação telefônica em seu aparelho celular, na qual o interlocutor se identificou como funcionário da central de segurança do banco requerido, que, de posse de seus dados pessoais, informou que foi tentada uma compra de geladeira e TV em seu cartão bancário, no valor de R\$ 6.800,00, e orientou o autor a uma série de procedimentos com vistas a sanar tentativas de golpe que teriam sido realizadas contra sua conta bancária e seu cartão de crédito, mas que configuraram esses procedimentos, em verdade, em golpe contra o requerente.

Aduziu que o suposto atendente narrou o nome completo do autor, número de RG e CPF e endereço, o que trouxe confiança ao correntista quanto à veracidade da "chamada", sendo que, a pretexto de efetivar procedimento de segurança solicitado, atendeu aos comandos do interlocutor.

Imediatamente após, o autor sofreu o prejuízo narrado na inicial, através de um empréstimo feito em seu cartão de crédito no montante de R\$ 1.800,00, mais dois pix, sendo um no valor de R\$ 9.249,99 e outro no valor de R\$ 1.640,00, quantias que, somadas, totalizam o "quantum" de R\$ 12.689,99.

A cobrança do valor "emprestado" é atribuída à responsabilidade do autor, bem como os valores do pix indevidamente surrupiados de sua conta, sendo que ele, não conseguindo resolver a pendenga extrajudicialmente, promoveu o ajuizamento da presente demanda por falha na prestação de serviço da ré, em que requer a declaração de inexigibilidade do débito acima descrito (e de eventuais consectários da mora que venham a incidir sobre o montante), além de indenização por danos materiais e morais.

O banco, por seu turno, asseverou sua

ilegitimidade passiva para a causa, uma vez que os atos que ensejaram os alegados danos ao autor foram praticados por terceiros golpistas que nenhuma relação tem com o banco requerido, e que em nada contribuiu para a ocorrência dos fatos narrados. Sustentou, ainda, não haver nexo de causalidade entre qualquer conduta sua e os danos que o autor afirma ter suportado, os quais decorreram de culpa exclusiva do requerente-consumidor e de terceiro, ausente ilícito que lhe possa ser imputado, e que realizou abertura de processo de "mecanismo especial de devolução" mas que não havia saldo na conta que recebeu o crédito.

Contudo, tal assertiva não pode ser usada, nos dias atuais, para isentar a instituição financeira de uma investigação aprofundada, tendo em vista as mais variadas formas existentes de golpes bancários, notadamente por meios eletrônicos, e sequer de proceder à devolução dos valores impugnados sob a premissa de que a conta creditada não ostenta saldo para fazer frente ao prejuízo.

Não existe sistema inviolável, e isto é manifesto, sendo clara, portanto, a hipossuficiência do autor em relação a eventual fraude.

Nesse sentido, o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

"Direito processual civil. Ação de indenização. Saques sucessivos em conta corrente. Negativa de autoria do correntista. Inversão do ônus da prova.

- É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor.

- Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha.

- Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência.

Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido.” (STJ, REsp nº 727.843/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T., julgado em 15.12.2005, DJ 01.02.2006) (g.n.).

Além disso, o fato de terceiro – as transações terem sido efetivadas por fraudador – não exclui a responsabilidade da ré, pois que esta decorre de sua atividade, sendo a ela inerente.

Neste caso, deve-se aplicar também a **teoria do risco profissional**, pois a atividade bancária é permeada pelo risco e, ante a onda de roubos, furtos, fraudes e golpes, perfeitamente previsível o evento danoso ocorrido, não havendo possibilidade de reconhecimento de caso fortuito ou força maior.

É cediço que as instituições financeiras são responsáveis pela segurança do sistema automatizado que implementam. Ora, é dever da instituição requerida que o serviço oferecido por ela seja disponibilizado e prestado com segurança. A apelante foi omissa no seu dever de fiscalização e segurança, na medida em que eventos como estes aqui narrados são cada vez mais corriqueiros, e, ainda, porque não demonstrado qualquer indício de participação na fraude por parte do requerente, a afastar a assertiva de sua culpa exclusiva.

Ora, é notória a existência de práticas ilícitas perpetradas por terceiros, como clonagem de cartões, uso indevido de senhas e outros dispositivos de segurança e nem sempre a transferência, o pix, ou o saque indevido ocorre em razão de negligência do cliente. Na condição de depositário de recursos de clientes, a instituição bancária tem o dever contratual de zelar pelo numerário depositado em conta.

Se o autor diz não ter autorizado as referidas transações, ainda mais porque realizadas em curto período de tempo e sendo uma delas em montante muito superior ao seu limite diário, cabia ao banco comprovar ter sido efetivamente o autor quem efetivou as operações bancárias e, conseqüentemente, não ter havido defeito de segurança do serviço bancário oferecido por meio de seus contatos diretos. Contudo, desse ônus não se desincumbiu.

Ademais, não é crível que o autor tenha procurado a Polícia (fls. 38/39), e ajuizado a presente demanda se tivesse efetuado as transações que ora contesta, pois sua conduta tipificaria crime.

E embora não haja demonstração de que tenha ocorrido vazamento de dados, é certo que, de alguma maneira que se desconhece, o terceiro de má-fé que entrou em contato com o autor, por meio de ligação telefônica, tinha o conhecimento de informações sigilosas pertencentes ao nome e à conta bancária do cliente, conferindo credibilidade ao contato efetuado.

Por outro lado, em nenhum momento o banco demonstrou a culpa exclusiva do autor.

Veja-se que o próprio requerido reconhece que *"empreendeu todos os esforços para restituição dos valores através do procedimento de Mecanismo Especial de Devolução (MED) (...) no caso dos autos, contudo, NÃO foi possível a restituição dos valores reclamados."* (fls. 383), o que confirma a negativa do fornecedor dos serviços bancários, em âmbito administrativo, da devolução por *"ausência de saldo"* na conta indevidamente creditada.

Portanto, deve o réu ser condenado a ressarcir os danos causados ao autor e, sendo o caso, depois buscar eventual ressarcimento junto ao falsário. Não é essa uma defesa que se oponha à vítima direta do dano, no caso, o cliente.

Ressalte-se que, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Além disso, não poderia o requerente produzir prova negativa, qual seja, a ausência de transações bancárias (compras, saques, transferência, contratação de empréstimo, pagamentos de boleto e PIX). Portanto, caberia ao banco requerido trazer aos autos documentação hábil a demonstrar que as operações foram feitas e/ou autorizadas pela parte autora, o que falhou em fazer.

Enfim, ao disponibilizar ao público um serviço de *internet banking* e de aplicativo para aparelho celular, o banco requerido deve agir com a cautela necessária a garantir segurança na prestação desse serviço, bem como a prezar pelo sigilo das informações pessoais de seus clientes, o que não se verificou *in casu*, eis que permitiu a atuação de fraudadores.

Ademais, se o serviço prestado pelo banco acarreta risco à segurança do consumidor, patente a violação do disposto no artigo 8º do Código de Defesa do Consumidor, devendo assumir as

consequências da falha na prestação de seus serviços.

Vale mencionar, ainda, que as operações bancárias fraudulentas foram realizadas todas no mesmo dia (16.1.2024), e finalizadas em poucos minutos, sendo a primeira às 19h24, a segunda às 20h02 e a terceira às 20h28, conforme se afere de fls. 40/42.

Além disso, a segunda transferência na modalidade Pix foi realizada em valor considerado alto e destoante do perfil usual do cliente cujos gastos se referem a despesas ordinárias, do dia a dia, em valores que podem ser considerados módicos se confrontados com o expressivo montante surrupiado de sua conta, conforme se afere das faturas de cartão de crédito colacionadas aos autos (fls. 43 e ss.), o que, no mínimo, deveria alertar o sistema de segurança do banco, que nada fez para impedir a fraude.

Portanto, houve falha grave no sistema de segurança da requerida, até porque o risco inerente à atividade bancária deve ser atribuído à instituição financeira, e não ao cliente, admitindo-se o afastamento da responsabilidade civil somente se comprovada a culpa exclusiva, ou ao menos concorrente, do consumidor, o que não se verifica nos presentes autos.

Diante de tais constatações, o argumento de que a instituição financeira não poderia ser responsabilizada, em razão da licitude de sua conduta, é inócuo e não pode ser utilizado para afastar sua responsabilidade.

Desta forma, o prejuízo advindo do golpe deve ser suportado pela casa bancária por ser parte do risco de sua atividade, e não querer atribuí-lo ao correntista lesado porque a conta receptora do crédito indevido não mais ostenta saldo positivo, de modo que se faz necessária a imediata cessação de qualquer forma de cobrança pelo débito imputado ao correntista.

Em suma, ante a responsabilidade objetiva, deve a instituição financeira ré responder pelos danos causados ao autor, advindos da ausência de identificação da movimentação suspeita, deixando de exercer o devido dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor.

Acresça-se a isso o fato de que o cliente agiu de boa-

fê, comunicando e realizando os procedimentos necessários, como se verifica da análise dos autos.

Assim, procede o pedido de declaração de inexigibilidade do débito apontado na inicial e de eventuais acréscimos pela mora sobre o referido valor, devendo o réu se abster de qualquer forma de cobrança em relação a ele, inclusive de negativar o nome do autor por conta disso, bem como de restituir os valores indevidamente surrupiados da conta bancária do autor.

Passa-se à análise do pedido de indenização por danos morais.

Denota-se que o banco não nega a ocorrência de fraude (tanto que a fls. 383 reconhece ter empreendido esforços para restituição dos valores através do procedimento de Mecanismo Especial de Devolução - MED), mas sustenta causa excludente de sua responsabilidade por fato de terceiro e culpa exclusiva do consumidor, que teria sido negligente em relação aos aspectos de segurança e imprudente ao executar os comandos solicitados por uma pessoa desconhecida (fraudador).

No entanto, o vício do serviço praticado pelo réu reside na falta de identificação de movimentações suspeitas, não exercendo o necessário e esperado dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil dos clientes enquanto consumidores, devendo responder, portanto, pelos danos causados ao autor.

Nesse diapasão, a declaração de inexigibilidade dos valores contestados é medida que se impõe, bem como a indenização por danos morais, pois, afinal, os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, sobretudo porque o autor se viu cobrado por débito que não era seu e suportou ver sua conta, que estava positiva, a ficar sem saldo ("zerada"), causando uma verdadeira desorganização financeira, o que, de fato, abala o psíquico da pessoa lesada, que teve que conviver com a possibilidade de ser onerado de forma extremamente gravosa por dívida que não reconhece e ser responsabilizado por transferências a débito de sua conta, consideradas de alto valor para seu padrão

ordinário de vida, além de todo o tempo dedicado à resolução administrativa do impasse, sem sucesso, necessitando se socorrer do Poder Judiciário.

No que tange ao *quantum* devido, na falta de disposição legal expressa, vem prevalecendo, na doutrina e jurisprudência, quantia que leva em consideração não apenas o poder econômico das partes envolvidas, mas também a extensão do dano causado, e o comportamento do agente que o causou.

Nesse passo, vislumbrando as peculiaridades do caso em apreço, e de acordo com aqueles parâmetros, bem como os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, considera-se adequado o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) arbitrado em primeira instância pelo i. Juízo apelado.

Referida verba, de um lado, não propicia o enriquecimento indevido do autor, nem o estabelecimento de perigosos precedentes que possam transmutar uma pretensão legítima de dor moral em investimento financeiro de alta rentabilidade, e, por outro lado, impele a ré, ao ser assim apenada, a ser mais cuidadosa no exercício de suas atividades, evitando que se repita o quadro retratado nestes autos.

Nesse sentido é o entendimento dessa Câmara de Direito Privado:

"APELAÇÕES. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes. Fraude praticada por terceiros. Roubo de celular e de cartão de banco. Empréstimo, pagamentos e saques realizados. Utilização indevida de cartão de conta corrente e crédito por criminosos. Transações atípicas caracterizadas. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operação de natureza bancária

(Súmula 479, do STJ). Condenação do réu a restituir ao autor o valor correspondente ao prejuízo causado pelas transações fraudulentas e à indenização por danos morais. Valor da indenização fixada em R\$ 10.000,00 mostra-se adequada para o caso concreto. Sentença reformada. Recurso do autor provido. Recurso do requerido desprovido" (TJSP; Apelação Cível 1007706-08.2023.8.26.0100; Relator (a): Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/09/2023; Data de Registro: 04/09/2023);

"AÇÃO DECLARATÓRIA c.c. INDENIZATÓRIA - ROUBO DE CELULAR - Sentença de improcedência - APELAÇÃO DA AUTORA - Empréstimos realizados, com posterior movimentação dos valores, de forma desconexa com o perfil de consumo da correntista - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Súmula 479, STJ - Inexigibilidade dos valores contestados - Dano moral - Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Quantum fixado em R\$ 10.000,00, diante das especificidades do caso concreto. SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PROVIDO" (TJSP; Apelação Cível 1000991-14.2021.8.26.0069; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bastos - Vara Única; Data do Julgamento: 06/09/2022; Data de Registro: 06/09/2022).

Por oportuno, tratando-se de responsabilidade contratual, o ressarcimento material será atualizado do evento danoso (16.1.2024); já a verba devida pela reparação moral deverá ser atualizada monetariamente a partir do arbitramento, incidindo, em ambas, juros moratórios desde a citação, na forma estabelecida na sentença.

Ante o exposto, nega-se provimento ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso, majorada a honorária recursal para 20% sobre o valor da condenação (CPC, art. 85, §§2º e 11), mantida a sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o magistrado não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar nominalmente dispositivos normativos, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ademir de Carvalho Benedito
Relator