



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000446993

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1001747-28.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado NUBANK S/A, é apelada/apelante LIDINALVA NASCIMENTO JAMBEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso do réu e julgaram prejudicado o recurso da autora, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 8 de maio de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.071

Apelação Cível nº 1001747-28.2024.8.26.0001

Comarca da Capital – Foro Regional de Santana / 7ª Vara Cível

Juiz(a): Carina Bandeira Margarido Paes Leme

Apelante(s): Nubank Pagamentos S/A; Lidinalva Nascimento Jambeiro (adesivo)

Apelado(a)(s): As partes

SERVIÇOS BANCÁRIOS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PROCEDÊNCIA PARCIAL NO PRIMEIRO GRAU DE JURISDIÇÃO. MODIFICAÇÃO EM SEDE RECURSAL APENAS PARA REJEIÇÃO DO PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANO MORAL.

A controvérsia instaurada gira em torno da falha no sistema de segurança disponibilizado pelo réu, que permitiu a realização de operações por terceiros, de forma fraudulenta, no ambiente da rede mundial de computadores. E, também, na conduta da autora em relação aos fatos. O sistema do réu não foi suficiente para evitar ou ao menos atenuar o desfalque mas, de outro lado, a autora também forneceu dados sensíveis aos estelionatários ao ser abordada inicialmente por meio de mensagem em seu telefone. Assim, com fundamento nos arts. 8º e 14 da Lei nº 8.078/1990, o réu responde pela reparação integral do dano material sofrido em consequência do defeito na prestação do serviço (transferência de valores de forma fraudulenta).

O abalo moral decorrente do defeito na prestação de serviço pela falta da segurança esperada pelo consumidor não foi configurado, pois, revelam os autos, que sua participação para o evento não pode ser classificada como de menor importância. A despeito de ser responsável pela violação do dever de segurança, não se ignora que o réu também sofreu prejuízos com a atuação de terceiros.

Recurso do réu acolhido em parte; prejudicado o adesivo.

Vistos,

1. Trata-se de apelação e recurso adesivo interpostos contra a r. sentença que julgou procedente a ação movida por Lidinalva Nascimento Jambeiro em face de Nubank Pagamentos S/A, “para o fim de declarar a inexigibilidade do valor das operações impugnadas, com consequente condenação do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

réu na devolução do valor debitado com esta origem (R\$ 9.400,00), com correção monetária e juros moratórios a contar do respectivo lançamento. Condeno ainda o réu no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária a contar da presente data e juros de mora desde a citação. O réu arcará, finalmente, com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios fixados em 20% do valor atualizado da condenação.” (fls. 252/254).

Em suas razões de apelação o réu alega “que a r. sentença, andou mal por totalmente desprezar ou desconsiderar os fatos e argumentos trazidos em contestação, consignando-se apenas que competia ao Apelante Nubank responder pela fraude cometida por terceiros.” Diz que “o montante foi enviado do dispositivo autorizado pela parte Apelada após a confirmação com a senha de 4 dígitos. Inclusive, não foi encontrado qualquer indício de invasão de conta ou malware em seu aparelho, confirmando que a transação foi feita pela própria Apelada e por livre e espontânea vontade” e, que, “a Apelada validou sua transferência PIX com uma biometria facial, demonstrando o Nubank sua intenção de realizar a transferência na hora do ocorrido.” Conclui que não houve falha na prestação de serviços e que a culpa é exclusiva da cliente, que não suportou danos morais. Alternativamente pede a redução da verba indenizatória e a modificação dos juros moratórios e da correção monetária (fls. 257/276).

Contrarrazões pela autora (fls. 325/329).

No recurso adesivo a autora pretende, em síntese, “majorar a indenização por danos morais para o patamar de R\$ 15.000,00, em razão do grave abalo sofrido pela apelante, que passou as festividades de Natal e Réveillon desprovida de suas economias, em total vulnerabilidade emocional e financeira.” (fls. 330/333).

Contrarrazões pela ré (fls. 337/349).

Ausente oposição ao sistema do *Plenário Virtual*.

É o relatório do essencial.

2. A relação entre as partes se enquadra na definição do art. 3º, §2º do CDC, pois o réu é prestador de serviços bancários e, a autora, é consumidora desses serviços. Aliás, cuidando-se de contrato bancário para custódia e aplicação de valores, a instituição financeira não é apenas prestadora de serviços; é ela mandatária da correntista e, nessa qualidade, deve prestar contas de todas as operações que realiza e lançamentos que executa com ativos depositados sob sua responsabilidade.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

A controvérsia instaurada gira em torno da falha no sistema de segurança disponibilizado pelo réu, que permitiu a realização de operações por terceiros, de forma fraudulenta, no ambiente da rede mundial de computadores. E, também, na conduta da autora em relação aos fatos.

Infelizmente, as fraudes perpetradas no mercado consumidor, relacionadas ao sistema bancário, têm-se tornado frequentes. A astúcia de grupos criminosos, que sempre descobrem novas formas de burlar os sistemas de segurança dos bancos, por mais sofisticados que sejam, tornou-se fato público e notório. A cada dia a população é bombardeada por notícias a respeito das mais diversas fraudes ocorridas junto ao sistema bancário em geral.

Dentre elas estão as transferências de numerário via internet, PIX, saques nos caixas eletrônicos, perpetrados por meio de golpes variados. No caso concreto, a autora foi vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”.

Segundo sustenta o réu, a cliente concorreu para o golpe, pois o infrator acessou o sistema bancário em razão de sua conduta negligente e imprudente. No entanto, o risco do empreendimento também é fator relevante na avaliação dos danos decorrentes, como consignado pela r. sentença de primeiro grau: “Neste contexto probatório, conclui-se pela ocorrência de falha de segurança imputável à instituição financeira e, conseqüentemente, de rigor a declaração da inexigibilidade dos débitos correspondentes às operações não reconhecidas e o dever de indenizar” (fl. 253).

As instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha, tratando-se de risco do negócio. Ao disponibilizar aos clientes o acesso aos seus serviços no ambiente da rede mundial de computadores, têm de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes, diante da notória atuação de piratas eletrônicos (os conhecidos “hackers”), que fazem uso de equipamentos e programas de computador que logram a quebra ou descoberta de senhas.

Se o sistema do réu fosse mesmo infalível, o desfalque poderia ter sido evitado, mormente porque as operações foram realizadas fora do perfil da consumidora. Nem se cogita de fato de terceiro, pois “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (STJ,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

súmula 479).

Aliás, os dados bancários e o contato da requerente não poderiam ser obtidos pelos estelionatários se o sistema de segurança do réu fosse efetivamente seguro. Se permitiu que eles obtivessem dados da correntista, possibilitando que ela fosse abordada inicialmente por meio de mensagem em seu telefone, falharam na prestação do serviço e devem, por isso, responder pelos danos decorrentes dessa deficiência.

Ademais, mesmo diante da denúncia da cliente e patente demonstração de fraude, singelamente rejeitou as contestações das operações, sob a assertiva de que os clientes são alertados acerca dos golpes em prática.

O sistema do réu não foi suficiente para evitar ou ao menos atenuar o desfalque mas, de outro lado, a autora também forneceu dados sensíveis aos estelionatários ao ser abordada inicialmente por meio de mensagem em seu telefone.

A solução de “repartição” dos prejuízos até revela certo critério de Justiça, mas não pode ser aplicada conforme entendimento desta Colenda 12ª Câmara de Direito Privado em casos similares:

“No que concerne à responsabilidade do consumidor pelo ocorrido, de fato esta se verifica, de forma concorrente e não exclusiva como pretende a apelante. Conforme as telas juntadas pela instituição, todas as operações foram 'facilitadas' pelo autor, que permitiu a realização de *selfie*. Assim, concorreu para o evento danoso. Contudo, reforça-se que somente a culpa exclusiva da vítima constitui excludente capaz de isentar a ré de responder pelos danos ocasionados^{NR}, ou seja, a culpa concorrente não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira(...)”
(TJSP; **Apelação Cível 1170004-44.2023.8.26.0100; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Julgamento: 23/04/2025)**

Assim, com fundamento nos arts. 8º e 14 da Lei nº 8.078/1990, o réu responde pela reparação integral do dano material sofrido em consequência do defeito na prestação do serviço (transferência de valores de forma fraudulenta).

3. Por fim, o abalo moral decorrente do defeito na prestação de serviço pela falta da segurança esperada pela consumidora não foi



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

configurado, pois, revelam os autos, que sua participação para o evento não pode ser classificada como de menor importância. A despeito de ser responsável pela violação do dever de segurança, não se ignora que o réu também sofreu prejuízos com a atuação de terceiros.

Nesse sentido:

“(…)Golpe bancário. Autor que, recebendo telefonema de terceiro, atendeu solicitação. Fragilização de dados. Culpa concorrente. Autor que contribuiu com o malogro, em face da postura imprudente, por fornecer dados aos fraudadores, em contrariedade com as conhecidas orientações das instituições financeiras de não fornecimento de dados sensíveis. Danos morais providos na origem. Incabíveis na espécie, face a culpa atribuída ao autor. Restituição simples(…)” (TJSP; **Apelação Cível 1045078-52.2022.8.26.0576; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/04/2025; Data de Registro: 28/04/2025)**)

“(…)Culpas concorrentes do consumidor (por equiparação) e de terceiro que não excluem a responsabilidade objetiva da ré. Adequado nexo de causalidade. Aplicação de CC, art. 927, par. ún., CDC e Súmula STJ 479. Ressarcimento impositivo dos danos materiais. Danos morais não configurados. Recurso provido em parte.” (TJSP; **Apelação Cível 1046663-27.2023.8.26.0602; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/04/2025; Data de Registro: 28/04/2025)**)

Fica acolhida a apelação do réu na parte em que pede o afastamento da indenização por danos morais e, por consequência, resulta prejudicado o recurso adesivo da autora, que pretendia majoração da verba.

4. Diante do resultado do julgamento dos recursos, as verbas de sucumbência ficam redistribuídas da seguinte maneira: (i) pagará o réu corrés 90% das custas e das despesas processuais, além de honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da condenação, conforme aqui (re)definida; (ii) pagará a autora 10% das custas e das despesas processuais, além dos honorários advocatícios de 10% sobre o valor do pedido de danos morais, aqui afastado, observada a gratuidade (fl. 85).

É vedada a compensação das verbas honorárias.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

5. Em face ao exposto, dá-se parcial provimento ao recurso do réu “ut supra”; prejudicado o apelo adesivo da autora.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.