



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000156699

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000133-31.2024.8.26.0601, da Comarca de Socorro, em que é apelante WANESSA CONCEIÇÃO FREITAS, é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 28 de fevereiro de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000133-31.2024.8.26.0601

COMARCA: SOCORRO

APELANTE: WANESSA CONCEIÇÃO FREITAS

APELADO: NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO,
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

JUIZ(A): ERIKA SILVEIRA DE MORAES BRANDAO

Voto nº 2687

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. Sentença de improcedência. Insurgência da autora, alegando que os fraudadores conheciam seus dados bancários e que a transação PIX se deu via cartão de crédito, via esta que nunca havia utilizado antes. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. A responsabilidade do Banco é reconhecida, pois a fraude se insere no risco inerente à atividade bancária, não elidindo sua responsabilidade pelos danos ao consumidor. Precedentes do C. STJ (REsp 2222059 – SP) e deste E. TJSP. Dever de ressarcimento. Dano moral não configurado. Sentença reformada em parte. Recurso provido, em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 184/188 da *ação indenizatória*¹ ajuizada por WANESSA CONCEIÇÃO FREITAS em face de NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, por meio da qual a MM^a Juíza julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos: “POSTO ISSO, JULGO IMPROCEDENTE a ação, com fulcro no art. 487, I, do CPC. CONDENO a parte requerente ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da causa atualizado, nos termos do art. 85, § 2º do CPC”.

Recorre a autora às fls. 191/197.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 198/199 e 222/223), respondido em fls. 203/213.

É o relatório.

¹ R\$11.653,87 em janeiro de 2024



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

FUNDAMENTO E VOTO.

De acordo com o relatório da sentença, a autora narra na petição inicial que em 06/12/2023 recebeu uma ligação telefônica do número (19)3621-0167, de uma pessoa se identificando como representante do banco requerido, externando seus dados pessoais e bancários, e informando que seu cartão de crédito havia sido clonado e estariam tentando realizar empréstimos e transferências via PX, solicitando-lhe a confirmação de algumas informações pessoais. Foi informada de que para o cancelamento das operações lhe seria enviado um link, o que foi feito através do telefone (071)99979-9869, e ao acessá-lo foi realizada uma transferência via PIX/Crédito no valor de R\$ 1.600,00 para a pessoa de Keven Teles Santos. Informa que entrou em contato com o banco requerido informando sobre o ocorrido, no entanto sua contestação foi rejeitada, sob a alegação de que não foi possível recuperar o valor transferido pelo fato da conta recebedora estar sem saldo. Alega ainda que nunca realizou uma transferência PIX via cartão de crédito e sequer sabia que era possível realizar referida operação. Requer que a instituição requerida seja condenada a restituir o valor cobrado indevidamente de sua conta no valor de R\$ 1.653,87, bem como seja condenada em indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Após contestação, com documentos (fls. 46/163) e réplica (fls. 168/176), sem interesse das partes na produção de outras provas (fls. 180/183), sobreveio a r. sentença impugnada. Consta de sua fundamentação:

“Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva, pois diante dos fatos e fundamentos que delimitam a causa de pedir por suposta culpa do banco requerido, a autora foi, em tese, vítima de golpe, portanto, aquele deve integrar o polo passivo. A existência ou não do direito pleiteado pela autora é questão que se confunde com o mérito.

A relação jurídica descrita na inicial é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que a requerente é considerada como consumidora (art. 2º), pois cliente dos serviços bancários/financeiros prestados pela

instituição requerida que, por sua vez, é fornecedora de serviços bancários e financeiros e, portanto, enquadra-se no art. 3º, § 2º, do CDC.

É o caso, então, de aplicar da inversão do ônus da prova, consoante prevê o art. 6.º, VIII, do CDC, cabendo ao banco requerido, na condição de fornecedor, a demonstração da regularidade do serviço bancário prestado.

A questão controvertida consiste em averiguar se a operação impugnada foi decorrente de culpa exclusiva ou concorrente da requerente correntista ou de falha de segurança na prestação de serviços ou fortuito interno da instituição financeira, pois assim ter-se-á situação de responsabilidade objetiva da instituição bancária nos termos previstos na Súmula 479 do 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".

Contudo, não restou comprovado que a fraude a que a requerente foi vítima tenha ocorrido por ineficiência, falha ou vazamento de dados pessoais da requerente nos serviços prestados pelo banco requerido, mas sim que decorreu de culpa do terceiro fraudador que se passou por atendente do banco, com a concorrência da requerente em não ter agido com as cautelas e prudências necessárias para evitar ser vítima da mencionada fraude.

As mensagens de aplicativo WhatsApp juntadas pela requerente às fls. 34 demonstram que a mesma foi contatada pelo número de celular (071)99979-9868, número este diferente do contato telefônico efetuado pela pessoa se passando por representante do banco requerido (19)3621-0167, sendo-lhe enviado um link com um código de cancelamento das supostas transações realizadas, o qual foi acessado pela requerente, consumando o golpe com a transferência via PIX no cartão de crédito para pessoa desconhecida.

A manutenção de conta bancária impõe certo dever de diligência, seja no sentido de bloquear quaisquer canais digitais e sempre comparecer à agência ou falar com a central de atendimento telefônico ou, caso o correntista opte por ativar os serviços eletrônicos, saber operá-los, confirmando por meio deles se procedem as imputações de fraudes feitas pelos terceiros ou não, sempre desconfiando de solicitações para instalações de aplicativos, recebimento e confirmação de tokens etc.

Por esses motivos, embora lamentável e revoltante a situação vivenciada pela autora, não há como ser imputada qualquer responsabilidade ao banco requerido no caso em tela.

Nesse sentido:

(...)

Outra questão a destacar é que não prospera a

alegação da requerente de que a fraude teria ocorrido em razão de vazamento de seus dados pessoais por falha na prestação dos serviços bancários pelo banco requerido.

Isso porque, em que pese ser incontroverso que o banco requerido detenha aqueles dados pessoais do requerente, não há prova nos autos de que o banco seja o único detentor daqueles dados, tampouco que o terceiro fraudador tenha obtido os dados por falha do sistema e dos serviços do banco requerido.

Não demonstrada, portanto, falha nos serviços prestados pela instituição bancária requerida que tenha contribuído com a prática da fraude, não configurando fortuito interno que ensejasse a responsabilidade objetiva nos termos previstos na Súmula 479 do STJ.

De outro lado, restou demonstrado nos autos que a requerente, por falta de prudência e cautela que se esperam de qualquer usuário de serviços bancários em meio digital, concorreu com a fraude praticada por terceiros, o que se enquadra na hipótese de exclusão de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, em favor do banco requerido.

E, inexistindo nexos causal envolvendo a instituição bancária requerida, não há dever indenizatório em relação aos danos morais e materiais sofridos pelo requerente em decorrência da fraude da qual foi vítima.

Nesse sentido é a jurisprudência do TJSP. Veja-se:

(...)

Demais argumentos deduzidos pelas partes e não mencionados nesta sentença não o foram porque não influenciaram no julgamento do mérito, sendo infundados eventuais embargos de declaração fundamentados apenas em "omissão" do Juízo e na previsão do art. 489, § 1º, IV, do CPC, por estar a presente sentença suficientemente fundamentada.

Frisa-se que o juiz não está obrigado a responder a todas as alegações das partes quando já tenha encontrado motivo suficiente para fundar a decisão, nem se obriga a ater-se aos fundamentos indicados por elas e tampouco a responder um a um os seus argumentos.

Nesse sentido decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça, conforme segue:

(...)

POSTO ISSO, JULGO IMPROCEDENTE a ação, com fulcro no art. 487, I, do CPC.

CONDENO a parte requerente ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da causa atualizado, nos termos do art. 85, § 2º do CPC."



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recorre a autora (fls. 191/197), argumentando que os *“fraudadores somente tiveram acesso aos dados bancários da Recorrente, por se passarem por agentes do banco Recorrido e estando munidos de informações pessoais, informações de sua conta e de seu cartão de crédito, inclusive de movimentações bancárias, gama de informações sigilosas em que somente o banco Recorrido deveria ter acesso”*. Aduz que, *“apesar do entendimento do juízo a quo, a transação realizada se deu por meio de PIX por cartão de crédito, ou seja, uma transação da qual a Recorrente nunca realizou, sendo que, quando instado o banco Recorrido, quanto a contestação administrativa realizada sobre a transação, o Apelado nada fez, tão somente respondeu que o valor não poderia ser estornado pelo fato da conta de destino estar sem saldo. É de se esperar que a segurança bancária evite tais acontecimentos aos consumidores”*. Pondera que foi *“vítima de golpe, com invasão cibernética em sua conta bancária, do qual somente foi possível por falha de segurança da instituição bancária Recorrida, sendo que, tal responsabilidade é objetiva, não podendo se relativizar de que a vítima concorreu para o seu acontecimento”*. Sustenta que não pode lhe ser atribuída qualquer responsabilidade pelos fatos ocorridos. Pede o provimento do recurso para que seja reconhecida a falha da instituição bancária, *“condenando-a: a. a restituir o valor de R\$1.600,00 (mil e seiscentos reais), que debitados de seu cartão de crédito; b. a indeniza-la por danos morais”*.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de documentos ou dados do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviço.

Com efeito, a atividade exercida pelo banco constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se a instituição financeira não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, a fraude insere-se no risco inerente à atividade econômica do banco, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Destarte, para se eximir da responsabilidade que, como mencionado, é objetiva, impunha-se ao réu o ônus de demonstrar a inexistência ou impossibilidade de fraude, fato incorrente à espécie.

No caso, o golpe perpetrado, conhecido como "golpe da falsa central", não pode ser considerado um evento totalmente alheio à atividade bancária, pois o fraudador demonstrou possuir informações sigilosas e internas do cliente, sendo este aspecto fundamental para legitimar a confiança nas condutas supervenientes.

A realização das operações pela vítima, induzida a erro na convicção de estar protegendo seu patrimônio, não traduz culpa do consumidor, antes desvela a falha no serviço prestado pelo réu.

A falha se verifica no dever de segurança (art. 14, § 1º, CDC), que impõe aos bancos não apenas a implementação de mecanismos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

robustos de autenticação, mas também de sistemas de monitoramento capazes de identificar e bloquear, em tempo real, transações que fujam completamente ao perfil de consumo do cliente.

A ausência de mecanismos eficazes de detecção e prevenção de transações atípicas, que se concretiza na impossibilidade de bloqueio imediato, constitui falha elementar na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade do banco réu.

Nesse sentido, recente julgado do C. STJ:

EMENTA RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. Documento eletrônico VDA51224943 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006 Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 08/10/2025 18:26:48 Publicação no DJEN/CNJ de 13/10/2025. Código de Controle do Documento: a58f2ac3-8696-4b8b-ba9e-1a1c5a9e31f2

7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado.

9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) **as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) **o horário e o local em que as operações foram realizadas;** iii) **o intervalo de tempo entre uma e outra transação;** iv) **a sequência das operações realizadas;** v) **o meio utilizado para a sua realização;** vi) **a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos;** enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.**

10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento.

11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) **as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista.**

12. Recurso especial provido (STJ, RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 - SP (2025/0240118-6) RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, 3ª Turma, Julgado em 08/10/2025)- destaques nossos.

No caso, o réu não produziu prova suficiente nos autos, deixando de demonstrar que no momento da autorização das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transações tenha procedido com o mínimo de diligência para a autorização das operações contestadas.

Em sentido contrário, forçoso reconhecer a falha na prestação de serviço do réu, porque, diante do padrão absolutamente anormal das transações realizadas pelo golpista, deixou de proceder ao imediato bloqueio das operações.

De fato, a transação contestada (pix via cartão de crédito, de expressivo valor) estava fora do perfil de movimentação da autora, consoante se verifica das faturas de fls. 22/33 - o que deveria ter acionado os sistemas de segurança do banco. Mas isso não ocorreu, evidenciando a falha da instituição financeira.

Com efeito, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir as transações em tela, inclusive eventual bloqueio, contato do banco para confirmação da solicitação, não havendo observação de qualquer procedimento básico de segurança para concretização das operações.

Tal fraude se insere no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor, também por força do disposto no art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nesse sentido, os precedentes:

APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO - PAGAMENTOS ELETRÔNICOS DE VALORES ELEVADOS REALIZADOS POR TERCEIROS – RELAÇÃO CONSUMERISTA. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE – Matéria não debatida na origem – Inovação Recursal. DEVER DE SEGURANÇA – As instituições bancárias devem zelar pela segurança das transações, respondendo de forma objetiva por fraudes praticadas por terceiros – Súmula 479 do C. STJ. Autor alega que recebeu telefonema de suposta gerente do banco, que detinha seus dados e informações bancárias, contato que resulta em transações não autorizadas na conta da parte autora que somam R\$ 249.223,00 realizados em sequência, num único dia, em valores incompatíveis com o seu perfil bancário – Réu não comprova a regularidade das transações impugnadas –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Restituição mantida. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E NA PARTE CONHECIDA, DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1017889-57.2023.8.26.0320; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Limeira - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de Registro: 04/11/2024 – destaques nossos)

*APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Bancários. Sentença de Improcedência. Insurgência da Autora. **Golpe do falso funcionário. Terceiro que se utilizou do canal de atendimento do próprio Banco Réu para efetuar transações financeiras fraudulentas. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Instituição Financeira Requerida que não se desincumbiu do seu ônus probatório. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Banco não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas. Transferências sucessivas de vultosas quantias, as quais fogem do perfil financeiro da Empresa. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Danos materiais devidos. Ação procedente. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.***

(TJSP; Apelação Cível 1000686-58.2023.8.26.0037; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2024; Data de Registro: 12/04/2024 – destaques nossos)

GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO.** Indenizatória. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Ilegitimidade passiva. Inocorrência. Ausência de litisconsórcio necessário. Impossibilidade de denúncia da lide nas relações de consumo. Inteligência do art.88, do CDC. **Falha na prestação de serviço que não foi elidida, nos termos do artigo 14, § 3º, I e II, do CDC. Responsabilidade civil do apelante evidenciada. Teoria do risco. Fortuito interno. Danos materiais configurados. Réu que não trouxe contraprova apta a infirmar o alegado pela autora. Dicção do art. 373, II, do CPC. Operações realizadas na conta da apelada que fugiam a seu perfil. Precedentes desta Corte de Justiça. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1016045-38.2021.8.26.0451; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 5ª Vara



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cível; Data do Julgamento: 14/08/2023; Data de Registro: 14/08/2023 – destaques nossos)

*APELAÇÃO CÍVEL. Contrato bancário. "Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos materiais e morais". **"Golpe do falso funcionário"**. Sentença de Improcedência. **Inconformismo da Empresa Autora**. Acolhimento em parte. Pedido de Justiça Gratuita prejudicado, ante o efetivo recolhimento das custas.. Preliminar de nulidade do Julgado afastada. Atendimento ao disposto nos artigos 93, IX, da Constituição Federal e 489, II do Código de Processo Civil. Terceiro que se utilizou do canal de atendimento do próprio Banco Réu para efetuar transações financeiras fraudulentas. **Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Instituição Financeira Requerida que não se desincumbiu do seu ônus probatório. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Banco não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas. Transferências sucessivas de vultosas quantias, as quais fogem do perfil financeiro da Empresa. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Inexigibilidade e devolução de valores indevidamente transferidos. Danos morais não configurados. Mero dissabor inerente à vida empresarial. Inversão da sucumbência, nos termos do artigo 85, parágrafos 2ª e 11 do Código de Processo Civil. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE para declarar a inexigibilidade dos débitos mencionados na Inicial, bem como condenar o Banco Réu à restituição, na forma simples, do importe de R\$ 75.202,25, com correção monetária a partir dos respectivos desembolsos e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Ante a sucumbência em maior parte, condena-se o Banco Requerido ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 12% do valor da condenação.***

(TJSP; Apelação Cível 1116923-54.2021.8.26.0100; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/05/2023; Data de Registro: 11/05/2023 – destaques nossos)

APELAÇÃO – BANCÁRIO – DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – FORTUITO INTERNO – IMPROCEDÊNCIA -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

INCONFORMISMO DO AUTOR - ACOLHIMENTO - Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou na contratação de empréstimo pessoal, com transferência do crédito, via PIX, em favor do fraudador – Ligação efetivada por suposto representante do banco – *Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas - Caso em que as operações foram realizadas em sequência ao mesmo destinatário, e destoam do perfil do correntista, conforme alegado na inicial e comprovado nos autos* – Regulamentação do BACEN que autoriza o bloqueio cautelar das transferências via PIX quando há suspeita de fraude – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos materiais – **Devida a restituição dos valores relativos ao prejuízo financeiro em decorrência das movimentações dos golpistas - Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$5.000,00 - Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto, considerada a dinâmica dos fatos, a situação e comportamento do ofendido que contribuiu para a ocorrência do golpe – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

(TJSP; Apelação Cível 1011127-35.2024.8.26.0564; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025 – destaques nossos)

Evidenciado que a fraude de que a autora foi vítima se deu por negligência do réu, é de rigor a restituição do valor indevidamente debitado da conta da autora.

Não faz jus, porém, a autora, à indenização por dano moral.

As circunstâncias fáticas denotaram mero dissabor, insuficiente para configurar os danos morais. Isso porque não houve indicação de maiores consequências, senão aborrecimento decorrente do próprio fato, que resta inconfundível com situação constrangedora e vexatória.

Confirmam-se os precedentes:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – GOLPE DO "FALSO FUNCIONÁRIO" - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DO RÉU - Preliminares – Falta de interesse de agir e ilegitimidade passiva – Não acolhimento – Fraude que ocorreu junto à casa bancária e é evidente o prejuízo sofrido pelos autores – Preliminares afastadas. - Falha na prestação dos serviços - "Golpe do falso funcionário" - Responsabilidade objetiva do réu - Inexigibilidade dos boletos – Autores que foram vítimas de golpista que realizou o pagamento de sete boletos sem a autorização dos autores – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – Não cabimento – Pagamentos que destoavam do perfil dos autores – Sentença mantida. - Indenização por danos morais – Não cabimento – Na espécie, o réu é tão vítima quanto os autores - Dados dos autores que não foram incluídos em cadastro de inadimplentes - Danos morais inexistentes - Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1064565-81.2022.8.26.0002; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2024; Data de Registro: 14/03/2024)

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autora vítima de "golpe da falsa central de atendimento" – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Consumidora lesada por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da ré, por suposto preposto com conhecimento de dados sigilosos – Aprovação de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção da requerida - Circunstâncias fáticas que permitem reconhecer a falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula nº 479 do STJ – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Teoria da confiança e justa expectativa da consumidora – Precedentes deste E. Tribunal – Sentença mantida – Recurso desprovido, com majoração da verba honorária.

(TJSP; Apelação Cível 1018120-12.2022.8.26.0032; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2024; Data de Registro: 22/01/2024)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MORAIS – Sentença de parcial procedência - Irresignação do réu - Parcial acolhimento – Realização de transferência no valor de R\$ 1.900,00, não reconhecida pela autora, e destoante do histórico de gastos – Inexistência de elementos probatórios nos autos que permitam concluir que a autora tenha sido vítima do "Golpe do Falso Funcionário", e de que teria sido responsável pela vulnerabilização de seus dados - Impossibilidade de transferir ao consumidor a responsabilidade pela fiscalização das atividades da instituição financeira – Inexistência de fato da vítima e fato exclusivo de terceiro – Falha de segurança configurada – Fortuito interno, inerente aos riscos da atividade bancária – Dano moral, contudo, incorrente no caso concreto – Ausência de negativação e redução do poder de compra da autora – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1000640-83.2021.8.26.0152; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023)

Ante o exposto, por meu voto, **dou provimento em parte** ao recurso, para julgar a ação parcialmente procedente e condenar o requerido à restituição do valor indevidamente cobrado da autora (R\$ 1.653,87), atualizado a partir do desembolso e acrescido de juros de mora a partir da citação, observado o art. 406 do Código Civil.

Em razão da sucumbência recíproca, as partes dividirão as custas e despesas processuais em partes iguais. Cada parte pagará ao patrono da parte contrária honorários advocatícios arbitrados por equidade em R\$ 800,00, considerado que o arbitramento em percentual do proveito econômico obtido, considerada a sucumbência recíproca, resultaria em honorários irrisórios.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora