



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0001289651

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002818-38.2024.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes VIVIANI MIGUEL DO PRADO (JUSTIÇA GRATUITA) e ILDINETE MIGUEL (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, BANCO BRADESCO S/A e ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A.

ACORDAM, em 38ª 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 Exmos. Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 10 de dezembro de 2025.

FERNANDO SASTRE REDONDO
RELATOR

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 41.215 – À MESA

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1002818-38.2024.8.26.0010

COMARCA: SÃO PAULO - FORO REGIONAL DE IPIRANGA - 3ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: PEDRO HENRIQUE VALDEVITE AGOSTINHO

APELANTES: VIVIANI MIGUEL DO PRADO E ILDINETE MIGUEL

APELADOS: NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, BANCO BRADESCO S/A E ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. “Golpe da falsa central de atendimento”. Caso em que as despesas são incompatíveis com o perfil das correntistas usuárias. Nulidade dos contratos de empréstimo. Reconhecimento. Restituição em dobro dos valores atinentes a títulos do Tesouro Nacional liquidados antecipadamente para saldar uma das transações. Necessidade. Compensação, todavia, com o montante creditado às correntistas e por elas não transferido à posse dos fraudadores. Indenização por danos materiais e morais. Art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do C. STJ. Prejuízo patrimonial demonstrado. Prejuízo extrapatrimonial presumido. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

RELATÓRIO

Apelação contra r. sentença (fls. 689/693) que julgou improcedentes os pedidos indenizatórios deduzidos pelas autoras e as condenou ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários sucumbenciais, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa para os patronos de cada instituição financeira, observada a gratuidade da justiça.

Apelam as autoras. Preliminarmente, alegam que a sentença é omissa quanto ao pleito de inversão do ônus da prova. Aduzem que os “prints” apresentados pelas instituições financeiras nada provam quanto ao caso concreto. Afirmam que a responsabilidade civil das rés tem natureza objetiva, decorrente do risco do empreendimento, bem como que houve falha de segurança a viabilizar as transações ilegítimas. Dizem que as rés não se desincumbiram de comprovar a regularidade das transações e a efetividade de seus sistemas de segurança. Mencionam a Súmula 479 do STJ. Insistem que as transações não correspondem ao perfil das operações que usualmente realizam. Pugnam pelo provimento do recurso, com reforma da sentença apelada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Recurso tempestivo (fls. 697/699), respondido (fls. 737/756 e 757/772) e sem preparo diante da gratuidade de que gozam as apelantes.

VOTO

O recurso não comporta provimento.

Cuida-se de ação em que as autoras pretendem: a) a declaração de inexigibilidade de dívida no montante de R\$. 21.730,00, atinente a empréstimo contratado com o Banco Itaú; b) a repetição do indébito em dobro referente a título do Tesouro Direto liquidado para pagamento de empréstimo; c) indenização por danos materiais sofridos pela autora Viviani, no montante de R\$. 980,00; d) indenização por danos morais no valor de R\$. 15.000,00 para cada uma das autoras.

Respeitada a convicção em contrário do douto magistrado, de fato, as transações efetuadas pela apelante Viviani em sua conta bancária e na conta de sua mãe destoam visivelmente das operações que cotidianamente são realizadas pelas correntistas.

É o que se depreende da documentação anexada à petição inicial, que inclui extratos de movimentações bancárias.

Outrossim, a efetivação de empréstimos seguidos de transferências de relevantes quantias e diversos saques constitui evidente indício de fraude que, como tal, deveria acionar os sistemas de detecção das instituições financeiras apeladas, relevando notar que é evidente que o furto sofrido pela autora Viviani no dia anterior ao golpe contribuiu sensivelmente para que a consumidora se visse impedida de atinar com a fraude sofrida.

Logo, na hipótese, não há se falar em exclusão do nexos causal por culpa exclusiva de terceiros ou das consumidoras, como estabelecem os incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Nesse aspecto, confira-se o que estabelece a Súmula 479 do 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”*.

Note-se que, não obstante as informações trazidas nas contestações e contrarrazões, as instituições financeiras não provaram que seus sistemas de segurança não apresentaram falhas, relevando notar que a não detecção de fraude evidente constitui evidência em contrário.

Em casos tais, impõe-se a declaração de nulidade das operações efetuadas pela consumidora, ante o evidente vício de vontade, e a condenação das instituições financeiras à indenização dos danos decorrentes das transações fraudulentas.

Declara-se, portanto, a nulidade dos contratos de empréstimos e a inexigibilidade das correspondentes dívidas, incumbindo ao Banco Itaú restituir o valor correspondente aos títulos do Tesouro Nacional liquidados antecipadamente para a quitação de parte da obrigação indevidamente atribuída à apelante Ildinete.

Tal valor será reembolsado em dobro.

Isso porque, preservado meu entendimento de que o artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com o disposto no artigo 940 do Código Civil, só se aplica em casos de cobrança oriunda de má-fé, há que se considerar a posição firmada pela Corte Especial do STJ no julgamento dos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS, *verbis*: *“a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”*.

Assim, na hipótese, pese não haver evidências de conduta dolosa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

dos prepostos do Banco Itaú, a liquidação do contrato com resgate antecipado dos títulos foi efetuada após a comunicação da fraude e, portanto, não decorreu de engano justificável.

O montante a restituir será corrigido monetariamente pela tabela prática do TJSP, a partir do desembolso e acrescido de juros de mora a contar da citação de 1% ao mês até a entrada em vigor da Lei 14.905/24, quando passará a incidir o IPCA para efeitos de correção e a SELIC para os juros moratórios (deduzido o IPCA), observando que não poderão incidir juros negativos.

Entretanto, também em decorrência da declaração de nulidade, incumbe às apelantes restituir às instituições financeiras a porção do crédito disponibilizado em suas contas bancárias que não foi comprovadamente transferida ou depositada em benefício dos fraudadores, o que será apurado em liquidação de sentença. Tal quantia não sofrerá o acréscimo de juros moratórios porque não há mora imputável às apelantes, mas será corrigido monetariamente conforme os mesmos critérios estabelecidos para o montante que será restituído às correntistas.

Fica autorizada, desde logo, a compensação dos créditos.

Quanto aos danos materiais, propriamente ditos, estes correspondem aos prejuízos patrimoniais experimentados pelas apelantes em decorrência do golpe sofrido e também serão apurados em liquidação de sentença, pois será necessário apurar quanto das quantias transferidas aos terceiros e debitadas em virtude do uso indevido do cartão de débito furtado após o bloqueio a pedido da titular tem origem no patrimônio das correntistas e quanto no montante creditado em suas contas em virtude dos empréstimos cuja nulidade foi proclamada.

Tocante aos danos morais, de fato, o episódio relatado nos autos não se traduz como situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelaram os que serviram de fundamento ao pedido inicial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

A considerável perda patrimonial, vivenciada logo após o furto de cartões e documentos e, ainda, agravada pela situação emocional de uma das vítimas, a liquidação de investimentos para saldar um dos empréstimos e a recusa das instituições financeiras em solucionar as questões administrativamente, resultou relevante e injusta redução patrimonial, o que, indubitavelmente, agravou o sofrimento experimentado por quem se percebe vítima de fraude perpetrada por terceiro.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, é pacífica a jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores no sentido de que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrichi, j. 20.9.2001).

Assim, levando-se em conta a extensão do dano e a condição econômica da parte, tem-se como justa a fixação em R\$. 15.000,00 (quinze mil reais) para cada apelante, montante que será corrigido monetariamente a partir desta data conforme a Tabela Prática do TJSP, e, a partir de 30.8.2024, pelo índice do IPCA, divulgado pelo IBGE. Os juros moratórios serão contados da citação no importe de 1% ao mês, até 30.8.2024, e, a partir de então, com base na taxa Selic (deduzido IPCA), com observância de que não poderá incidir juros negativos.

A reforma da sentença, nos termos enunciados, tem reflexos no ônus sucumbencial, pois as autoras ficaram vencidas em relação a parte mínima do pedido e, portanto, arcarão as rés com as custas e despesas processuais e com honorários sucumbenciais, estes fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, voto por dar provimento parcial ao recurso.

Fernando Sastre Redondo

Relator