



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001277698

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004399-27.2025.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada KELLI CRISTINA GUILHERME ALVES RICARDO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1004399-27.2025.8.26.0019

Apelante: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

Apelado: Kelli Cristina Guilherme Alves Ricardo

Ação: Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c.c.
Indenização por Danos Morais

Origem: Foro de Americana – 1ª Vara Cível

Juiz (a) de 1ª instância: Fabiana Calil Canfour de Almeida

Voto nº 5881

DIREITO BANCÁRIO E DO CONSUMIDOR.
APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE ELETRÔNICA. GOLPE
DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. CULPA
CONCORRENTE. PARCIAL PROVIMENTO.

I – CASO EM EXAME: Ação declaratória de
inexigibilidade de débito cumulada com indenização
por danos morais. Consumidora vítima de golpe
mediante falsa central telefônica digitou senha de
cartão de crédito a fraudadores, resultando em duas
transações fraudulentas (R\$ 2.800,00 e R\$ 1.100,00)
em 14/02/2025, favorecendo empresa Bepay.
Sentença de procedência integral declarou
inexigibilidade total do débito e condenou instituição
financeira ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de
danos morais. Apelação da instituição financeira.

II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) Caracterização
de responsabilidade civil objetiva da instituição
financeira por fraude bancária; (ii) Verificação de culpa
exclusiva ou concorrente da vítima que forneceu
senha aos fraudadores; (iii) Existência de falha na

prestação de serviços por ausência de sistemas eficientes de detecção de operações atípicas; (iv) Configuração de danos morais em contexto de culpa concorrente.

III – RAZÕES DE DECIDIR: Reconhecimento de culpa concorrente na proporção de 50% para cada parte. Consumidora agiu com inequívoca imprudência ao fornecer senha de cartão de crédito a terceiros fraudadores, fragilizando deliberadamente mecanismos de segurança e violando deveres contratuais de guarda e sigilo de credenciais bancárias. Instituição financeira, entretanto, concorreu para o evento danoso ao não implementar ou acionar sistemas eficientes de monitoramento e detecção de fraudes, permitindo realização de transações manifestamente atípicas e incompatíveis com perfil histórico modesto da correntista. Operações sequenciais em valores elevados (R\$ 2.800,00 e R\$ 1.100,00) discrepavam flagrantemente do padrão de utilização da conta, conforme extratos de fls. 73/92, evidenciando movimentação financeira modesta e limitada a pagamentos básicos. Ausência de: (i) alertas à cliente sobre operações suspeitas; (ii) bloqueio automático das transações; (iii) confirmação adicional de segurança; (iv) qualquer medida preventiva compatível com sistemas modernos de detecção baseados em algoritmos de inteligência artificial. Descumprimento do dever de implementar mecanismos eficazes de prevenção à fraude, consoante Resolução nº 4.893/2021 do Banco Central do Brasil. Responsabilidade objetiva da instituição financeira temperada pela culpa concorrente da consumidora. Aplicação do art. 945 do Código Civil para repartição proporcional da responsabilidade. Precedentes do TJSP reconhecem falha na prestação de serviços quando instituições financeiras não monitoram adequadamente operações que destoam flagrantemente do perfil do correntista. Danos morais afastados em razão da culpa concorrente da vítima, porquanto transtornos e prejuízos decorrem preponderantemente de conduta imprudente própria e

ação criminosa de terceiros, não configurando violação a direitos da personalidade imputável exclusivamente à instituição financeira com intensidade necessária à caracterização do dano extrapatrimonial.

IV – DISPOSITIVO E TESE: Parcial provimento ao recurso de apelação. Reforma parcial da sentença para aplicar teoria da culpa concorrente. Declaração de inexigibilidade de metade do débito (R\$ 1.950,00), permanecendo exigível o montante remanescente. Afastamento integral da condenação por danos morais. Redistribuição da sucumbência. TESE: Caracteriza-se culpa concorrente, na proporção de 50% para cada parte, quando consumidora fragiliza deliberadamente mecanismos de segurança ao fornecer senha bancária a fraudadores e instituição financeira deixa de implementar ou acionar sistemas de detecção e bloqueio de operações manifestamente atípicas e incompatíveis com perfil histórico do correntista, impondo-se repartição proporcional da responsabilidade civil nos termos do art. 945 do Código Civil, com mitigação do dever indenizatório e afastamento de danos morais.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 250/256, cujo relatório se adota, que julgou: Isto posto, julgo PROCEDENTE a ação proposta por Kelli Cristina Guilherme Alves Ricardo em face de Nu Pagamento S/A - Nubank, confirmo a liminar concedida inicialmente, para declarar a inexistência dos débitos no valor de R\$ 3.900,00 (três mil e novecentos reais), decorrente dos pagamentos realizados em 14/02/2025 via cartão de crédito, em favor da empresa Bepay, bem como, para condenar o banco requerido ao pagamento de dano moral em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Por força da

sucumbência, condeno o banco requerido a arcar com as custas judiciais e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios que ora arbitro em 10% do valor atribuído à causa, atualizado.”

A requerida busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) em preliminar alega ilegitimidade passiva; b) que a parte requerida utilizou um aparelho autorizando para realizar as transferências de valores de R\$ 2.800,00 e R\$ 1.100,00; c) que no momento foi solicitada a biometria facial do cliente a qual condiz com seu documento pessoal; d) ao acionar os canais oficiais relata que recebeu contato de suposta central de atendimento, oportunidade que informou a senha do cartão; e) a parte recorrida alega ter sido vítima de um golpe, logo, o nexo causal é rompido por fato de terceiro, a teor do dispõe o § 3º, II do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor; f) que a apelante não pode presumir de forma aleatória que transações diferentes do histórico, mas dentro do limite concedido, sejam consideradas fora de perfil, sob pena de verdadeira falha na prestação de serviços; g) os danos morais não restaram configurados, não é possível concluir que a parte recorrente passou por situação de sofrimento, humilhação, abalo ao seu equilíbrio psicológico em razão da situação narrada na peça vestibular; h) requer provimento ao recurso.

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões (fls. 311/329).

É a síntese do necessário.

De início, fica afastado o pedido de ilegitimidade passiva da requerida na medida que se busca apurar nestes autos a ocorrência de operação fraudulenta em conta mantida na instituição financeira, ora apelante.

Cumprе registrar que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurar a instituição financeira ré como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Observo, ainda, o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica do consumidor (CDC, artigo 4º, inciso I, e artigo 6º, inciso VIII). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. STJ assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Conforme sabido, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, importante consignar, neste

ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do art. 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. 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.”*, imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Fundamental, assim, proceder à análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

Do simples compulsar dos autos verifico que a autora, ora apelada, alega ter recebido no dia 14 de fevereiro de 2025 uma ligação telefônica de um suposto funcionário da requerida informando que havia sido realizado em sua conta, dois pagamentos à vista, na modalidade crédito e que precisava de algumas informações. Afirma que desconfiada dos pedidos de informações pessoais que estavam sendo solicitadas

na ligação, imediatamente desligou o celular e entrou no aplicativo no qual constou dois pagamentos de boletos realizados em seu cartão de crédito nos valores de R\$ 2.800,00 e R\$ 1.100,00 tendo como favorecido BEPAY.

O Banco em sua resposta alega que no momento da transação realizada através de aparelho celular foi solicitada biometria facial do cliente, bem como a autora informou sua senha.

Fato é que no link apresentado pela apelante em sua contestação <https://drive.google.com/file/d/1OFqwflSwnSIYuDeJ7ggld3veBiZ8PmW/view?usp=sharing> (fls. 184), a autora informa ao atendente da ré que digitou a senha do cartão em razão do pedido do fraudador.

A conduta da autora em digitar sua senha do cartão ao fraudador demonstra que foi fator preponderante para o êxito da fraude praticada, no caso, os pagamentos dos boletos.

Não obstante todo o expendido quanto à conduta imprudente e negligente do apelante, que efetivamente concorreu de forma determinante para a consumação do golpe, impõe-se reconhecer que também houve falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira requerida, caracterizando hipótese de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil.

Com efeito, embora a parte autora tenha fragilizado deliberadamente os mecanismos de segurança ao fornecer/digitar sua senha ao fraudador, não se pode olvidar que o apelante possui dever legal e contratual de implementar sistemas eficientes de detecção e prevenção de fraudes, notadamente quando se trata de operações manifestamente atípicas e incompatíveis com o perfil histórico de utilização da conta pelo correntista.

No caso concreto, conforme amplamente demonstrado nos autos e incontroverso entre as partes, a conta da autora apresentava movimentação financeira modesta até o dia dos fatos. Os extratos das faturas acostados as fls. 73/92 comprovam que a autora realizava operações de pequeno valor, que utiliza a conta bancária apenas para pagamentos básicos.

As instituições financeiras modernas, especialmente aquelas de grande porte como a ré, dispõem de sofisticados sistemas informatizados de monitoramento de transações, baseados em algoritmos de inteligência artificial e *machine learning*, capazes de identificar padrões de comportamento dos correntistas e detectar operações que destoam significativamente do perfil histórico de cada cliente. Trata-se de tecnologia amplamente disponível e de implementação obrigatória, considerando-se a Resolução nº 4.893/2021 do Banco Central do Brasil, que estabelece a obrigatoriedade de instituições financeiras adotarem políticas de prevenção à fraude e mecanismos de segurança adequados.

No caso vertente, percebe-se que as duas transações realizadas em sequência no dia 14/02/2025 (R\$ 1.100,00 e R\$ 2.800,00) discrepam do perfil da autora.

Tais circunstâncias, analisadas em conjunto, formam quadro inequívoco de operações fraudulentas, que qualquer sistema minimamente eficiente de prevenção deveria identificar e bloquear automaticamente, condicionando a liberação das transações à confirmação adicional do titular da conta por canais oficiais seguros (ligação telefônica da central do banco, etc.).

É cediço que as instituições financeiras implementam bloqueios automáticos em situações muito menos suspeitas que a presente. Comumente, correntistas têm suas operações interrompidas por razões de segurança quando realizam compras em estabelecimentos não habituais, quando efetuam transações em valores ligeiramente superiores ao padrão mensal, ou mesmo quando realizam múltiplas compras em curto intervalo de tempo. Se tais mecanismos existem e são rotineiramente acionados em situações de risco infinitamente menor, revela-se absolutamente injustificável que não tenham sido ativados no caso vertente, em que todos os indicadores de fraude se encontravam simultaneamente presentes.

A própria contestação apresentada pelo banco réu não trouxe aos autos qualquer justificativa técnica plausível para a ausência de bloqueio das operações. Limitou-se a alegar genericamente que os sistemas de segurança

funcionavam adequadamente e que a responsabilidade seria exclusiva da cliente. Todavia, não demonstrou ter adotado qualquer medida concreta de prevenção quando da detecção (ou melhor, da não-deteção) da operação atípica em questão.

Não há, nos autos, comprovação de que o banco tenha: (i) enviado alerta à cliente por SMS, e-mail ou notificação no aplicativo sobre as operações suspeitas; (ii) tentado contato telefônico com a correntista para confirmar a legitimidade das transações; (iii) bloqueado temporariamente as operações para análise de segurança; (iv) exigido confirmação adicional por token, senha eletrônica.

A ausência de tais medidas configura falha na prestação de serviços, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, que considera defeituoso o serviço que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar. Ora, o consumidor que mantém recursos em instituição financeira de grande porte como a Nubank legitimamente espera que seu patrimônio esteja protegido por sistemas modernos de detecção de fraudes, capazes de identificar operações manifestamente atípicas e suspeitas.

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo tem reconhecido a responsabilidade de instituições financeiras quando se verifica a ausência de monitoramento adequado de operações fraudulentas que destoam flagrantemente do perfil do correntista:

AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE

IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados provado no caso concreto. Essa intervenção ocorreu no âmbito interno da instituição financeira pelo acesso aos cadastros dos clientes. Caso peculiar em que a autora idosa foi orientada pelos fraudadores a comparecer a agência bancária e lá foi atendida pela preposta da ré. Caberia a ré esclarecer com detalhes a narrativa da autora. A ré sequer trouxe informações a respeito do atendimento recebido pela apelante que culminou na fraude. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal. Além disso,

verificou-se o notório desvio do perfil. Transações que se mostraram suspeitas, notadamente porque elevados para os padrões da autora e realizadas de forma sequencial. Em poucos minutos, foram efetuados a contratação de três empréstimos nos valores de R\$ R\$ 27.960,00, de R\$ 4.744,00 e de R\$ 474,00, totalizando R\$ 33.178,00. E ainda, os fraudadores efetuaram quatro transferências via PIX nos valores de R\$ 4.700,00, de R\$ 41,00, de R\$ 5.250,00 e de R\$ 10.000,00. Bem como duas recargas de celular de R\$ 100,00 e de R\$ 130,00. Ressalte-se que os três empréstimos foram firmados em menos de 15 minutos. Este fato por si só já causaria estranheza e suspeitas. Além disso, a transferência via PIX que trouxe para as instituições financeiras obrigações maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, acolhe-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior: (i) inexigibilidade dos

contratos de empréstimos, (ii) devolução dobrada dos valores das parcelas cobradas e (iii) determinar a compensação dos valores que permaneceram na conta autora. . E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 10.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1039610-10.2022.8.26.0576; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/07/2025; Data de Registro: 04/07/2025)

Apelações Cíveis. Ação de conhecimento com pedido de indenização por

*danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo das rés. **Transações via PIX em curto espaço de tempo. Falha na prestação do serviço. Teoria do risco da atividade. Dever de segurança do serviço oferecido pelo banco. Responsabilidade de natureza objetiva. Artigo 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor e Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Ausência de prova de que as transações se encaixam no perfil da correntista. Por analogia, aplica-se o Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Rés que não se desincumbiram do ônus de provar o contrário. Art. 373, II, CPC. Reparação material devida. Dano moral. Ocorrência. Sentença mantida. Verba honorária majorada. Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1037544-25.2024.8.26.0564; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/07/2025; Data de Registro: 17/07/2025)***

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. TÉCNICA DE SPOOFING. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1. RESPONSABILIDADE CIVIL. *Instituição financeira que desenvolve atividade de risco, sujeitando-se à responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e artigo 927, parágrafo único, do Código Civil. Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias". 2. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.* *Golpe perpetrado mediante técnica de spoofing, com clonagem do número telefônico oficial da instituição bancária. Consumidora induzida a fornecer dados confidenciais por suposto funcionário do banco. Confiança legítima na comunicação estabelecida com a gerente bancária decorrente da relação contratual. Vulnerabilidade do sistema de segurança evidenciada. 3. AUSÊNCIA DE CAUTELAS NECESSÁRIAS.* *Instituição financeira que não apresentou os*

contratos de empréstimo supostamente firmados. Precariedade dos procedimentos de verificação. Ausência de monitoramento adequado de operações atípicas que destoavam do perfil da correntista. Ônus probatório não desincumbido pelo banco réu nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. 4. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. Atividade bancária sujeita a constantes tentativas de fraude. Dever de implementação de sistemas de segurança adequados e eficazes. Falhas no sistema não exoneram a responsabilidade do fornecedor. Risco da atividade que deve ser suportado pela instituição financeira, não pelo consumidor, parte vulnerável na relação jurídica. 5. INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. Reconhecimento da nulidade dos contratos de empréstimo fraudulentamente celebrados. Declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes. Determinação de restituição das parcelas indevidamente descontadas do benefício previdenciário da autora, com correção monetária e juros de mora. 6. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Transtornos decorrentes da cobrança indevida em benefício previdenciário. Dano moral in re ipsa, dispensando prova



específica do abalo psíquico. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), observados os critérios de proporcionalidade, razoabilidade e função pedagógica. Precedentes da 15ª Câmara de Direito Privado. RECURSO DESPROVIDO. Sentença mantida integralmente. (TJSP; Apelação Cível 1061045-58.2024.8.26.0224; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025)

Destarte, impõe-se reconhecer que, embora a apelada tenha agido com inequívoca imprudência e negligência, fragilizando os sistemas de segurança ao fornecer sua senha e agir conforme ordenado por terceiros fraudadores, também a ré concorreu para o evento danoso ao deixar de implementar ou acionar mecanismos de detecção e bloqueio de operações manifestamente atípicas e suspeitas.

Caracteriza-se, portanto, hipótese de culpa concorrente, prevista no art. 945 do Código Civil, que estabelece: "*Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.*"

A culpa concorrente constitui hipótese de mitigação, e não de exclusão, da responsabilidade civil do

causador do dano. Não se confunde com a culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), que afasta por completo o dever de indenizar. Na culpa concorrente, tanto o ofensor quanto o ofendido contribuem para a produção do resultado danoso, impondo-se a repartição proporcional da responsabilidade segundo a gravidade da culpa de cada qual.

No caso vertente, sopesando-se as condutas de ambas as partes, tem-se que a responsabilidade deve ser repartida de forma equitativa, na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada qual, pelos seguintes fundamentos:

Quanto à culpa da apelante (50%):

- Atendeu ligação telefônica de pessoa desconhecida e digitou a senha do cartão; Violou deveres contratuais de guarda e sigilo de suas credenciais bancárias.

Quanto à culpa do banco réu (50%):

- Não implementou ou não acionou sistemas de detecção de operações atípicas; Permitiu a realização de transação em valor elevado, fora do perfil histórico do correntista; Não enviou alertas à cliente sobre as movimentações suspeitas; Não exigiu confirmação adicional de segurança diante do desvio manifesto do perfil de utilização da conta; Descumpriu o dever de implementar mecanismos eficazes de prevenção à fraude, conforme normativas do Banco Central.

A repartição equitativa em 50% para cada parte revela-se justa e proporcional, considerando que ambas contribuíram de forma significativa para o evento danoso. O cliente, por sua extrema falta de cautela ao digitar sua senha aos fraudadores; o banco, por não ter detectado e bloqueado operações que, objetivamente, apresentavam todos os indícios de fraude.

Diante do reconhecimento da culpa concorrente, impõe-se a reforma parcial da sentença de primeiro grau, que julgou procedentes os pedidos autorais.

Assim, a ré/apelante poderá cobrar metade dos boletos cobrados da fatura (R\$ 1.950,00).

Quanto aos danos morais, o pedido deve ser julgado improcedente. Isto porque, embora a apelada tenha experimentado transtornos, frustração e prejuízo patrimonial, tais circunstâncias decorrem preponderantemente de sua própria conduta imprudente de digitar sua senha e da ação criminosa de terceiros, não configurando ofensa a direitos da personalidade imputável exclusivamente ao banco. O dano moral pressupõe violação à honra, dignidade, imagem ou integridade psíquica derivada de conduta ilícita do ofensor, o que não se verifica com a intensidade necessária na hipótese vertente, considerando a culpa concorrente da própria vítima.

Assim, fica afastada a condenação por danos morais.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pela ré para o fim de aplicar culpa concorrente, bem como declarar inexigível metade do valor cobrado do cartão de crédito (R\$ 1.950,00). Fica também afastada a condenação por danos morais.

Em face do decidido, cumpre redistribuir a sucumbência, cabendo à apelante/requerida o pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo por equidade em R\$ 1.200,00 (art. 85, §8º do CPC), e a autora o pagamento do restante das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor pleiteado a título de danos morais, observada a gratuidade de Justiça a ela concedido.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator