



Registro: 2026.0000242322

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004811-97.2024.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante VANESSA GOMES ROMÃO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 19 de março de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº **1004811-97.2024.8.26.0566**

Apelante: Vanessa Gomes Romão

Apelados: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento e PagueSeguro Internet
Instituição de Pagamento S/A

Comarca: São Carlos - 4ª Vara Cível do Foro de São Carlos

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Dr (a) Daniel Felipe Scherer Borborema

Voto nº 5.098

APELAÇÃO. GOLPE DA FALSA CENTRAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADO COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Recurso de apelação interposto pela autora consumidora contra r. sentença de parcial procedência em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, fundada em fraude bancária praticada mediante ligação telefônica por terceiros que se passaram por central de atendimento do Nubank. Fraude caracterizada como "golpe da falsa central". Autora que copiou código recebido via WhatsApp e realizou a transferência Pix de R\$ 4.400,00 para conta de terceiro desconhecido junto ao PagSeguro. Conduta que se afasta do dever de cautela e contribui para o evento danoso. Culpa concorrente reconhecida, nos termos do art. 945 do Código Civil. Transação realizada em valor incompatível com o perfil de consumo da autora. Falha do Nubank no dever de segurança e no monitoramento de operações atípicas. Fortuito interno configurado. Responsabilidade limitada à metade do prejuízo.

PagSeguro - Responsabilidade afastada. Ausência de nexo causal entre a conduta da instituição recebedora e a fraude perpetrada por terceiro. Culpa exclusiva de terceiro e da própria autora.

Danos morais não configurados. Ausência de violação a direitos da personalidade ou de situação que ultrapasse o mero aborrecimento decorrente do infortúnio. Honorários sucumbenciais majorados para 17% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por VANESSA GOMES ROMÃO na ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais contra a r. sentença de fls.

441/445, que julgou a ação parcialmente procedente, nos seguintes termos:

"Julgo procedente em parte a ação para declarar a inexigibilidade de 50% do débito de R\$ 4.400,00, devendo o réu Nubank providenciar as retificações necessárias na fatura de cartão de crédito da autora, a fim de que apenas 50% desse valor seja cobrado. Sucumbente em maior parte, condeno a autora em custas e despesas processuais e honorários advocatícios devidos aos advogados dos réus, que fixo em 15% do valor da causa, observada a AJG."

A r. sentença foi complementada às fls. 456/457, por ocasião do julgamento dos embargos de declaração opostos pela ré PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. (fls. 448/450), cujo dispositivo restou assim lavrado: *"Ante o exposto, conheço dos embargos, mas lhes nego provimento."*

Consta dos autos que VANESSA GOMES ROMÃO move ação em face de Nu Pagamentos S.A. e PagSeguro Internet Instituição de Pagamentos S.A., narrando que, em 06/03/2024, recebeu ligação com mensagem eletrônica para confirmação de suposta compra no Magazine Luiza e, ao negar a transação, foi redirecionada a um suposto setor de segurança do Nubank. Induzida pelo interlocutor, que já detinha seus dados pessoais, a autora copiou um código enviado por WhatsApp, momento em que a ligação foi encerrada. Constatou, então, a realização de transação via Pix no valor de R\$ 4.400,00 em favor de terceiro desconhecido com conta no PagSeguro, montante lançado em sua fatura de cartão de crédito com vencimento em 07/04/2024. Requereu tutela de urgência para suspensão da cobrança e não negativação de seu nome e, ao final, a declaração de inexigibilidade do débito e indenização por danos morais.

A ré Nu Pagamentos S.A. apresentou contestação arguindo, em preliminar, ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou a ausência de responsabilidade e do dever de indenizar, aduzindo que a autora foi vítima do golpe da falsa central de atendimento e que, de forma consciente e voluntária, franqueou acesso a seus dados pessoais e realizou transferência de valores a terceiros. Alegou a inexistência de participação do banco na perpetração do golpe e a ausência de nexo de causalidade entre o dano sofrido e a conduta do banco, sustentando ser a culpa exclusiva do terceiro e da própria autora, que contribuiu para a ocorrência do ilícito. Informou, ainda, que realiza diversas campanhas de educação do consumidor sobre o modus operandi do golpe da falsa central de atendimento.

A ré PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. apresentou contestação arguindo, em preliminar, ilegitimidade passiva e impugnando a concessão dos benefícios da justiça gratuita à autora. No mérito, argumentou que a perpetração do golpe e os prejuízos decorreram de culpa exclusiva da autora, pela ausência do dever de cuidado, asseverando que não solicitou qualquer valor à autora e que não tem como impedir o envio e o recebimento de valores a terceiros. Informou que a conta recebedora foi sinalizada e bloqueada, não sendo, contudo, possível recuperar o valor transferido.

Sobreveio a r. sentença julgando parcialmente procedente a ação, declarando a inexigibilidade de 50% do débito de R\$ 4.400,00 e determinando ao réu Nubank que procedesse às retificações necessárias na fatura de cartão de crédito da autora, afastando, todavia, o pedido de danos morais, por ausência de negativação do nome da autora, e reconhecendo a culpa concorrente da autora na ocorrência do golpe,

razão pela qual determinou a divisão dos danos materiais pela metade. A autora foi condenada, ainda, ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação às fls. 460/474, sustentando, em síntese, que a fraude evidencia falha nos sistemas de segurança das instituições financeiras, reconhecida pelo próprio juízo de origem, e que o entendimento de culpa concorrente penaliza duplamente a consumidora vítima do golpe. Alega que a transação foge completamente do perfil de consumo habitual da autora — cujas transações no cartão de crédito não alcançavam R\$ 200,00 (fls. 146/150) —, de modo que o Nubank deveria ter acionado mecanismo de alerta e bloqueio preventivo, nos termos da Resolução BCB nº 147/2021, cujo artigo 39-B determina o bloqueio cautelar de recursos oriundos de transação Pix quando houver suspeita de fraude. Quanto ao PagSeguro, assevera que sua responsabilidade objetiva decorre da falha na abertura da conta utilizada pelo fraudador em nome de "ANA MIRIA ARTUR DE MELO", sem a devida comprovação documental, em desconformidade com a Resolução nº 4.753/2019 e a Circular nº 3.988/2020 do Banco Central, destacando que, embora a sentença tenha reconhecido essa falha, o magistrado acabou por isentar a instituição de qualquer obrigação reparatória. Sustenta, por fim, a configuração do dano moral, dado o intenso sofrimento emocional experimentado pela autora, inclusive à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor.

Requer, assim, a reforma da r. sentença para: a) reconhecer a responsabilidade objetiva do Nu Pagamento S.A. e da PagSeguro Internet S.A. pela falha na prestação de serviços, condenando-os à

declaração de inexigibilidade de 100% do débito de R\$ 4.400,00; b) ao pagamento de indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais); e c) à condenação das rés ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios no percentual de 20% sobre o valor atualizado da causa.

Recurso tempestivo, isento de preparo recursal, tendo em vista que a apelante é beneficiária da justiça gratuita (fls. 182).

Contrarrazões às fls. 533/541(PagSeguro) e 544/574 (Nu Pagamentos).

Não houve oposição ao julgamento virtual (fls. 579).

É o relatório.

Inicialmente, quanto a impugnação aos benefícios da justiça gratuita deferida à autora, nos termos do art. 98 do Código de Processo Civil, tem direito à gratuidade a pessoa natural ou jurídica que comprove a insuficiência de recursos para arcar com as custas e despesas processuais.

Nas palavras de Humberto Theodoro Jr., “(...) *a parte tem o ônus de custear as despesas das atividades processuais, antecipando-lhe o respectivo pagamento, à medida que o processo realiza sua marcha. Exigir, porém, esse ônus como pressuposto indeclinável de acesso ao processo seria privar os economicamente fracos da tutela jurisdicional do Estado. Daí garantir a Constituição a assistência judiciária aos necessitados, na forma da lei, assistência essa que também é conhecida como Justiça gratuita (Constituição Federal, art. 5º, inc. LXXIV) (...)*” (Jr, Humberto T. Código de Processo Civil Anotado. Disponível em:

Minha Biblioteca, (25th edição). Grupo GEN, 2022. P. 196).

Dispõe o art. 99, parágrafo 3º, do mesmo diploma que sobre a declaração de miserabilidade firmada por pessoa natural paira presunção relativa de veracidade, a qual somente pode ser afastada quando esbarra em elementos concretos em contrário, consoante entendimento sedimentado na Tese nº 10 da Edição nº 149 da Jurisprudência em Teses do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso em tela, o apelado não logrou elidir a presunção de veracidade que milita em favor da benesse conferida à apelante, isto é, não a rechaçou com base em elementos probatórios, mas em **impugnação genérica que, por essa razão, não comporta acolhimento** (fls. 547/550).

A lide encerra relação de consumo, pois a autora, na qualidade de destinatário fático e econômico, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pelas instituições rés, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do CDC e enunciado da Súmula nº 297 do C. STJ.

A autora alega que foi vítima de transação por meio de transferência bancária no valor de R\$ 4.400,00 para terceiro desconhecido.

Em que pese a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479, STJ), o caso em análise revela que a autora concorreu diretamente para a concretização da fraude descrita na inicial.

É incontroverso que a operação questionada foi realizada pela

própria autora que procedeu conforme as orientações do fraudador a pretexto de cessar suposto acesso indevido em sua conta e regularizar sua situação perante a instituição financeira.

Segundo consta da petição inicial, a autora recebeu telefonema, supostamente de uma central de atendimento, em que "o atendente informou que haviam realizado uma compra no nome da Autora, porém eles já haviam identificado quem seria o responsável, contudo seria necessário realizar testes em seu celular para impedir novas transações" (fls. 02).

Narra a autora:

"Inclusive nesse contato, o suposto atendente do Nubank possui dados pessoais sensíveis da Autora como seu nome completo, CPF, e-mail, razão pela qual em um primeiro momento não havia formas da Autora presumir que seria um golpe.

Foi encaminhado um código através do aplicativo WhatsApp da Autora e foi orientada a copiar o código que foi enviado para bloquear a pessoa que havia realizado a compra.

O número de telefone que enviou a mensagem para Autora possuía a logo do Nubank e a indicação que seria referente ao setor de "suporte" do banco (...)" (fls. 03)

Soma-se a isto o fato de que a fraude foi iniciada a partir de orientações transmitidas por número de telefone que não integra os canais oficiais de comunicação da instituição financeira, e concretizadas mediante o pagamento realizado por meio de transferência bancária.

Inequívoca a conjuntura fática delineada pela autora, que foi vítima de artifício conhecido como "falsa central de atendimento", instrumentalizado nos moldes relatados acima.

As instituições bancárias e financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falha na prestação de serviços, nos quais se compreendem aqueles decorrentes de fraudes e delitos perpetrados por terceiros, consoante o disposto no art. 14 do CDC e verbete da Súmula nº 479 do C. STJ, ressalvadas a inexistência de defeito e a culpa exclusiva do consumidor, ou de terceiros.

Há que se averiguar se o evento danoso deve ser classificado como fortuito interno ou externo. O primeiro possui relação com a organização das empresas, assim como com os riscos das atividades desenvolvidas e não exclui a obrigação de indenizar; já o segundo carece de vinculação com o empreendimento, sendo estranho aos serviços fornecidos e causa excludente da responsabilidade.

A hipótese demonstra que o comportamento da autora se desviou da prudência normalmente esperada em contextos semelhantes, ao participar de protocolo externo aos canais oficiais da instituição, possibilitando que os fraudadores se apossassem de seu dispositivo, conta e do fator de autenticação para transações, mesmo não havendo indícios de vazamento de informações pessoais e sendo fato notório, pela disseminação ao público, a frequência e modos de execução dos delitos em ambiente bancário.

Nessa situação, em que a vítima facilita, por falta de zelo com os próprios dados, a empreitada criminosa, há culpa concorrente, que deve ser sopesada com a do fornecedor ao definir eventual obrigação de reparação ou ressarcimento, em conformidade com o art. 945 do Código Civil.

A conduta da vítima pode servir como fator de atenuação do

liame causal na responsabilidade civil objetiva, ensejando a diminuição do montante reparatório, quando, ao lado dos atos do ofensor, sobressai a ação ou omissão daquela como concausa do dano, ou de seu agravamento (Enunciado nº 630 das Jornadas de Direito Civil).

Por outro lado, a instituição descumpre o dever de segurança quando não evita, ou, ao menos apura a tempo e modo a realização de operações que não se coadunam com o perfil do consumidor. Revelam-se vulneráveis a rede e fluxo bancários quando autorizam transações atípicas em relação ao padrão de consumo do cliente (AgInt no AREsp 1.728.279-SP).

No caso concreto, apesar da fragilidade inicial do nexos causal, existia a atribuição posterior de obstar a realização da operação suspeita, ante o valor destoante com o perfil da autora e anormal rapidez com que aperfeiçoadas, detalhes que deveriam ter atraído maior atenção do sistema bancário, o que não foi feito.

Entretanto, quanto ao Banco Nu Pagamentos, ressaí a incongruência entre o padrão de gastos da autora e a transferência bancária no valor de R\$ 4.400,00 realizada em seu nome, *"pois a autora comprova a através dos documentos de págs. 146/150, 151/154 e 180/181, que o valor transferido para a conta da golpista foge do seu perfil. Tanto os extratos bancários, quanto a fatura de cartão de crédito demonstram que a autora possui gastos ínfimos durante o mês. A única transação de valor elevado é a que está sendo contestada"*, conforme constou na sentença (fls. 444).

Ante a dissonância com o histórico da consumidora, impunha-se providência por parte do banco, ainda que instrumentalizadas aquelas

através do mecanismo de segurança *token*, já que constitui apenas uma etapa adicional e automatizada para cuja superação basta a detenção da chave correspondente, obtida pelos fraudadores em conjunto com o acesso ao aparelho e demais funcionalidades.

O envio de alertas e informativos aos clientes a respeito de golpes aplicados no ambiente bancário, embora sirva de suporte ao reconhecimento da culpa concorrente, não exime a instituição de implementar medidas que restrinjam ocorrências incomuns, notadamente na espécie, em que não se rechaça a incompatibilidade das transações impugnadas com as de outros períodos.

Assim, inegável o fato do serviço, pelo qual deve responder o réu.

Entretanto, como as condutas dos envolvidos se sucedem no plano dos fatos, relacionando-se ao mesmo contexto e fundamento de imputação, a obrigação indenizatória deve ser mensurada pelo percentual causal do agir da autora e do réu que, na espécie, mostram-se equivalentes na produção do resultado.

Por isso, o banco deverá responder por metade do débito proveniente da operação irregular concretizada em seu sistema.

No mesmo sentido, a jurisprudência desta E. Câmara:

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação obrigacional cumulada com indenizatória por danos morais. Ação julgada improcedente. Recurso da autora procedente em parte. Autora que não observou o dever de cuidado básico ao disponibilizar dados sigilosos a terceiros. Autorização por meio de terminal de autoatendimento, que permitiu acesso à conta por aparelho celular, o que possibilitou a ocorrência da fraude. Constatação, contudo, de corresponsabilidade da Instituição Ré. Fragilidade em seu

sistema de segurança que permitiu a formalização de transferências, por canal digital, em valores elevados, os quais fogem do perfil da autora, tudo isso em um curto espaço de tempo. Responsabilidade da ré com fulcro no art. 14 do CDC. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Mitigação em decorrência da corresponsabilidade da autora. Art. 945 do Código Civil. Repartição do prejuízo, em igual fração. Sentença reformada nesse ponto. Danos morais não configurados. Conduta da autora que contribuiu diretamente para o sucesso da fraude. Sentença mantida nesse ponto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1008757-82.2021.8.26.0566; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2023; Data de Registro: 25/09/2023).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Transações em conta corrente não reconhecidas pela autora – Fraude – Hipótese em que, ao receber ligação de terceiros, a autora seguiu os procedimentos indicados, possibilitando a concretização da fraude – Transações indevidas, contudo, que perduraram por dias e fugiam dos padrões adotados pela autora - Fraude perpetrada por terceiros que não elide a responsabilidade da instituição financeira – Inteligência da Súmula nº 479, do C. STJ – Culpa concorrente verificada – Restituição de valores indevidamente bloqueados pelo réu que é devida – Valores que foram recebidos em decorrência do desenvolvimento da atividade comercial da autora – Danos morais não verificados – Autora que concorreu diretamente para que seu nome fosse negativado – Pretensão do réu de redução do valor arbitrado na sentença a título de honorários advocatícios – Descabimento – Atendimento aos critérios estabelecidos no art. 85, § 2º, do CPC - Sentença mantida - RECURSOS DA AUTORA E DO RÉU NÃO PROVIDOS.” (TJSP; Apelação Cível 1001168-61.2018.8.26.0625; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2019; Data de Registro: 26/08/2019).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de parcial procedência, com reconhecimento em sentença de fato concorrente da autora – Irresignação do réu – Autora vítima do "golpe da falsa central" – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Autora que recebeu supostos

telefonemas do banco réu, informando-o a respeito de suposta movimentação indevida em sua conta bancária – Requerente que compareceu ao caixa eletrônico, seguindo as instruções de terceiros – Indícios de fraude – Operações bancárias realizadas por terceiro foram dissonantes do padrão de consumo da autora – Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar a operação – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Sentença mantida – Recurso desprovido, com majoração da verba honorária.” (TJSP; Apelação Cível 1000460-57.2023.8.26.0650; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valinhos - 3ª Vara; Data do Julgamento: 25/11/2024; Data de Registro: 25/11/2024).

Com relação ao corréu PagSeguro, a mera abertura da conta pelo terceiro fraudador no banco réu e utilização dos serviços do corréu não se mostra suficiente a lhes atribuir a responsabilidade pelos danos sofridos pelo autor, já que a fraude ocorreu por culpa exclusiva de terceiro, o qual ludibriou o apelante para que transferisse recursos à conta de terceiro.

Além disso, deve-se levar em consideração que não foi observado pela recorrente o dever de cautela esperado, que verificaria a identidade do solicitante da transação, via ligação telefônica ou outro meio de comunicação diverso de mensagem pelo aplicativo whatsapp, bem como desconfiaria do fato de a conta bancária destinatária do numerário solicitado pertencer a terceira pessoa.

No presente caso, assim, **constata-se que o resultado danoso decorreu de fato de terceiro e de culpa concorrente da autora**, que, malgrado o resultado danoso, agiu de forma imprudente e realizou pagamento e depositou elevada quantia na conta de desconhecido, mediante simples solicitação, via whatsapp, sem qualquer verificação a respeito de sua veracidade.

Nesse sentido, os precedentes dessa C. Câmara:

*"AÇÃO DE REGRESSO – Instituição financeira que pretende o ressarcimento dos valores pagos em ação ajuizada por consumidor que foi vítima de fraude – Sentença de improcedência do pedido – Insurgência do autor – Descabimento – Hipótese em que a ré **PAGSEGURO** figurou como mera intermediária dos pagamentos e não concorreu para a fraude que resultou na condenação do autor – Fato exclusivo de terceiro – Inexistência de nexo causal entre o ato ilícito praticado por falsário e a conduta da requerida – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça – Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 1000014-31.2023 .8.26.0011 São Paulo, Relator.: Renato Rangel Desinano, Data de Julgamento: 26/02/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 26/02/2024)- destaquei*

Por outro lado, não se mostra cabível a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais.

Acerca da insurgência quanto aos danos morais, destaca-se que a discussão não recai sobre caso de dano moral *in re ipsa*, de forma que cabia ao autor comprovar, além da falha no serviço, a efetiva configuração de danos extrapatrimoniais. Não basta a infringência da lei ou contrato para tanto, sendo imprescindível antijuridicidade grave a ponto de se traduzir em concreta degradação do patrimônio imaterial da pessoa, pena de se banalizar o instituto.

Sobre a diferenciação de dano presumido e dano *in re ipsa*:

“O dano 'in re ipsa' é diferente do dano presumido. A presunção do dano significa permitir que, em um caso concreto, o ponto de partida seja a premissa de ocorrência de um dado menoscabo por causa de um determinado evento lesivo, a partir do pressuposto de probabilidade e de verossimilhança, ou, nas palavras de Leite, 'a presunção tem relativa eficácia pois ela vigora enquanto não desconstituída por prova em sentido contrário. A parte que é beneficiada está dispensada da comprovação do fato principal que é objeto da prova, mas não do fato secundário que desencadeia a

sua ocorrência'.

Como se trata de uma presunção que não é categorizada como absoluta, admite prova em contrário. Ou seja, o réu pode comprovar que o autor não experimentou o dano alegado, além de exigir que o demandante comprove minimamente o dano.

*Nas situações caracterizadas como de dano presumido, não sendo elidida e sendo reconhecida a responsabilidade civil, a compensação é devida se houver prova da violação, alegação de dano presumível, elementos mínimos que permitam a presunção, em seu conteúdo e extensão, nexo causal e nexos de imputação, acrescido do ato ilícito (no fator subjetivo de imputação)” (grifei). (SOARES, Flaviana Rampazzo. Dano presumido e dano *in re ipsa* – distinções necessárias, revista IBERC, v. 6, n. 1, p. IV-X, jan./abr. 2023, disponível em: www.responsabilidadecivil.org/revista-iberc).*

Sobre o dano *in re ipsa*, a Excelentíssima Ministra Nancy Andrichi, relatora do REsp nº 1.642.318 destacou que, “*em diversas circunstâncias, não é realizável a demonstração de prejuízo moral, bastando a simples causação do ato violador e, nesse sentido, fala-se em 'damnum in re ipsa', revestido de presunção absoluta*”.

Diante disso, seja pela contribuição do consumidor para a causa dos prejuízos, seja pela ausência de circunstâncias excepcionais indicativas do abalo imaterial, repele-se a pretensão de reparação civil dirigida contra o réu. Não houve demonstração de lesão a esfera personalíssima da autora, de modo que não há motivo ensejador para a caracterização de danos morais. Sobre o tema:

“O dano moral consiste na lesão de direitos, cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro. Em outras palavras, podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente”. (GAGLIANO, Pablo Stolze e FILHO,

Rodolfo Pamplona. Manual de Direito Civil: volume único, 6ª ed. – São Paulo: SaraivaJur, 2022, p. 1.345).

Em contextos semelhantes, foi essa a linha de pensamento seguida por este E. Tribunal de Justiça:

“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Acolhimento parcial. Operações fraudulentas devido à culpa do autor, mas que destoam pelo modo, frequência e respectivos valores do seu perfil de consumo. Ocorrência, igualmente, de falha bancária. Operações nulas. Danos materiais rateados, meio a meio, nos termos do art. 945 do CC. Danos morais, contudo, não caracterizados, em parte porque não se trata de danos presumidos ou de violação a direitos da personalidade, em parte porque o autor também deu causa ao evento. Recurso parcialmente provido, julgando-se a ação procedente em parte e distribuindo-se os encargos de sucumbência proporcionalmente à parcela de derrota de cada litigante” (grifei).

(TJSP; Apelação Cível 1006323-29.2023.8.26.0024; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Andradina - 3ª Vara; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 22/08/2025)

“Declaratória de inexistência de débito c.c. restituição em dobro e indenização por danos morais – Contratos de empréstimos consignados em benefício previdenciário não reconhecidos pela autora – Alegação da autora de que entabulou com pessoa que se apresentou como funcionária do Banco réu tratativa para portabilidade de empréstimo que possui com outra instituição financeira, sendo surpreendida com os contratos de empréstimos fraudulentos, não solicitados ou contratados - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – As instituições financeiras respondem objetivamente por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias (Súmula 479 do STJ) – Fraudador que se passou por funcionário do banco réu com conhecimento de dados pessoais da autora – Contratação de empréstimos por fraudador – Falha no sistema do Banco evidenciada – Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, facilitando o acesso do fraudador a seus dados bancários sensíveis e, posteriormente, transferindo os valores creditado em sua conta corrente para pessoa jurídica diversa do Banco réu – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Prejuízos materiais relativos à

contratação dos empréstimos bancários a serem repartidos na mesma proporção entre as partes, por se tratar a hipótese de culpa concorrente – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais inexistentes diante da falta de cautela da autora ao facilitar o acesso dos fraudadores a seus dados bancários e transferir os valores mutuados para pessoa jurídica diversa do Banco réu – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte” (grifei). (TJSP; Apelação Cível 1002949-50.2024.8.26.0224; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

*“INDENIZAÇÃO - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO OU DO FALSO FUNCIONÁRIO - TRANSFERÊNCIA VIA PIX - NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO - Autor que afirma que foi surpreendido com a operação em favor de terceiro desconhecido, no importe de R\$ 3.270,00 - Sentença de improcedência - Insurgência do autor - Cabimento em parte. Esposa do autor que usava seu cartão e senha, devido a sua dificuldade – Comunicação com estelionatário feita fora do ambiente oficial da empresa ré, com número e pessoa desconhecida, mas que teria se identificado como gerente - Inexistência de vazamento de dados ou invasão da conta (hackeamento) - **CULPA CONCORRENTE, no entanto - - Fraude perpetrada por terceiros - Negligência do consumidor em não se utilizar de meio de comunicação idôneo para contato com o banco - Conduta do autor que foi determinante para a consumação da fraude, ele próprio fragilizando seus dados, inclusive porque seguidas as etapas de segurança, inclusive utilização de senha secreta, além de transferência de valor para terceiro desconhecido – Golpe público e notório, de ampla divulgação e fácil identificação pela pessoa mediana, observada a falta de cuidado do autor - Peculiaridades a indicar, porém, que, apesar da relevante conduta culposa da vítima, a transação em discussão não se encaixa no perfil de utilização da conta bancária da parte autora – Fortuito interno - Risco da atividade - Responsabilidade objetiva da empresa de meios de pagamento, assemelhada a instituição financeira (CDC, art. 14 c.c. STJ, Súmula 479) - **DANOS MORAIS - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome do autor ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Conduta da parte autora que foi determinante para o êxito do alegado golpe - Precedentes - Sentença reformada em parte para julgar parcialmente procedente o pedido e condenar a réus à restituição da metade do valor, reconhecendo-se a sucumbência recíproca. Dá-se parcial provimento ao recurso” (grifei).***** (TJSP; Apelação Cível 1000451-29.2024.8.26.0111; Relator (a): Carlos Eduardo Borges Fantacini; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajuru - Vara Única; Data do Julgamento: 22/05/2025; Data de Registro:



23/05/2025)

Por essas razões, o recurso interposto pela autora **não comporta provimento.**

Por fim, os honorários advocatícios sucumbenciais, serão majorados, nos termos do art, 85, §11, do Código de Processo Civil, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, para 17% (dezesete por cento) do valor da causa, ressalvada a assistência judiciária concedida à apelante.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorados os honorários advocatícios sucumbenciais para 17% (dezesete por cento) do valor da causa, ressalvada a assistência judiciária concedida em favor da apelante.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO