



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000072939

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1167049-06.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAFAELA CINCI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO C6 S/A, BANCO SEGURO S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Rejeitaram as preliminares e 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026

MARCELO IELO AMARO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº 8599

APELAÇÃO Nº 1167049-06.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: RAFAELA CINCI (Assistência JUDICIÁRIA)

APELADOS: BANCO C6 S.A., NU PAGAMENTOS S.A., BANCO SEGURO S.A. e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

AÇÃO INDENIZATÓRIA A DANOS MATERIAIS E MORAIS - PRELIMINARES ARGUIDAS EM CONTRARRAZÕES - VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE - Rejeição - Razões recursais que, para fins de exame de seus pressupostos de admissibilidade, impugnam adequadamente os fundamentos da r. sentença recorrida - MÉRITO - Relação de consumo - Prestação de serviços bancários - Golpe do “falso funcionário” ou da “falsa central de atendimento” - Sentença de improcedência - Desacerto - Falha de segurança nos serviços prestados pelos réus - Operações que destoam do perfil da autora - Fraude reconhecida - Irregularidade das operações - Nexo de causalidade - Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação (art. 14 do CDC) - Súmula 479 do C. STJ - Precedentes do C. STJ, desta C. Câmara e deste E. TJSP - Inocorrência de fato exclusivo do consumidor (vítima) ou de terceiros (estelionatário) - DEVOLUÇÃO DAS QUANTIAS À AUTORA - Cabimento - DANO MORAL configurado - Indenização fixada em R\$ 10.000,00, quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos - Sentença reformada, com a procedência parcial da demanda - Verbas de sucumbência de responsabilidade exclusiva dos réus - Honorários advocatícios - Majoração descabida, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ) - **PRELIMINARES REJEITADAS - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

A r. sentença proferida às fls. 1.173/1.179, de relatório adotado, julgou improcedente a demanda indenizatória a danos materiais e morais ajuizada por **RAFAELA CINCI** em face de **BANCO C6 S.A., NU PAGAMENTOS S.A., BANCO SEGURO S.A. e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**, condenando a autora, dessa forma, ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 20% do valor da causa, tendo sido observada a assistência judiciária concedida.

A autora, em síntese, insiste na versão narrada na petição inicial, alegando ter havido falha de segurança nos serviços prestados pelos réus, que teria possibilitado a concretização da fraude. Nessa linha, destaca ter havido o vazamento não só de seus dados pessoais, como de suas transações bancárias recentes, seu saldo bancário e limite disponível no cartão de crédito, tendo em vista que os criminosos detinham todas as informações quanto a isso.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Alega ainda que as transações questionadas não se amoldariam ao seu perfil como cliente, deixando evidente aos requeridos a possibilidade de fraude. Nesses termos, requer a reforma da r. sentença (fls. 1.191/1.217).

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo (Assistência Judiciária); contrarrazões às 1.220/1.227 (Banco Seguro S.A. e Pague Seguro Internet Instituição de Pagamento S.A.); às fls. 1.228/1.236 (Banco C6 S.A.) e; às fls. 1.237/1.249 (Nu Pagamentos S.A.). Os corréus Pague Seguro (Banco Seguro) e Nu Pagamentos arguíram preliminares de não conhecimento devido à ofensa ao princípio da dialeticidade.

O corréu Banco C6 S.A. manifestou a sua oposição ao julgamento virtual (fl. 1.260).

É o relatório.

Rejeitam-se, inicialmente, as preliminares de não conhecimento arguidas pelos requeridos em suas contrarrazões.

De fato, não há que se falar em inobservância do princípio da dialeticidade, na medida em que as razões recursais, para fins de exame de seus pressupostos de admissibilidade, impugnam satisfatoriamente e de forma específica os fundamentos da r. sentença recorrida.

Rejeitadas as preliminares, o recurso comporta parcial provimento.

De início, registre-se que a relação jurídica discutidas nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

E o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, de forma que respondem eles *“independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”* (art. 14).

O mesmo dispositivo legal consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

Em termos processuais, entretanto, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior:

“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.

Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra “sub examine”, não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de “onus probandi”, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa”. (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640 - grifei).

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar o prestador de serviço, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta do fornecedor tem relação com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços prestados pelos réus seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que a autora esperava, contribuindo para a concretização da fraude em questão (art. 14, § 1º do CDC).

A resposta é positiva.

À míngua de elementos de prova que possam sugerir o contrário, restou devidamente demonstrado que, em 29/08/2024, a autora foi vítima do propalado “golpe do falso funcionário” ou “falsa central de atendimento” ao receber uma ligação telefônica de criminoso se passando por funcionário da corré Nu Pagamentos noticiando: uma falsa compra no valor de R\$ 1.700,00 nas Casas Bahia; falsa invasão de sua conta (aplicativo) e; falsa emissão de boletos bancários em seu nome.

Na oportunidade, então, a autora foi orientada pelos criminosos a realizar urgentemente alguns “procedimentos” a fim de solucionar as questões. De acordo com a petição inicial, a “medida de segurança” seria a seguinte: *“a atendente do Nubank relatava o nome do titular do boleto (nome da pessoa) e perguntava à Requerente se a mesma conhecia tal pessoa, e quando a Requerente dizia não conhecer, era enviado no whatsapp da Requerente o código de barras de cada boleto, para que a Requerente fizesse o pagamento do boleto para que depois fosse ressarcida pelo Nubank e na sequência a Requerente apresentava o comprovante do pagamento do boleto (doc. 27 anexo).”* (fl. 6).

A autora, então, ludibriada, foi induzida a realizar as seguintes operações: pagamento de dois boletos por meio de sua conta no corréu Nubank, cada um no valor de R\$ 15.000,00; abertura de conta bancária junto corréu C6 Bank; transferência (TED) da quantia de R\$ 73.000,00 do Nubank à conta aberta perante ao C6 Bank; pagamento de mais cinco boletos por meio de sua conta no corréu C6 Bank; contratação de empréstimo junto ao Nubank no valor de R\$ 4.300,00; transferência do limite do cartão de crédito à conta corrente no valor de R\$ 5.341,06; transferência destes últimos valores (R\$ 10.273,83) à conta junto ao C6 Bank; e pagamento do oitavo e último boleto através da conta no C6 Bank, no valor de R\$ 10.800,00.

Nesse sentido, a farta documentação que acompanha a peça exordial corrobora tal narrativa: cópia da troca de mensagens via *WhatsApp* com os criminosos (fls. 216/223); boletim de ocorrência com a minuciosa descrição do ocorrido (fls. 224/226); extratos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

bancários (fls. 74/195 e 215); comprovantes de pagamento dos boletos (fls. 196/197, 199/203 e 214); comprovantes de transferências (TED) das quantias de R\$ 73.000,00 (fl. 198) e de R\$ 10.273,83 (fl. 213); comprovante de contratação do empréstimo (fls. 204/212) e; fatura do cartão de crédito mantido junto ao Nubank (fls. 229/234). A autora demonstrou, ainda, a tentativa extrajudicial de resolver a situação (fls. 227/228 e 235/252).

Nesse contexto, do conjunto probatório produzido nos autos, aliados à verossimilhança das alegações da autora, é possível concluir que os prejuízos sofridos decorreram, efetivamente, de falha de segurança nos serviços prestados pelos réus, não obstante a tese defensiva de fato exclusivo da vítima ou de terceiros aventada, negando a sua responsabilidade pelo ocorrido.

A Lei nº 8.078/90, em seu art. 14, adotou como regra a responsabilidade objetiva do fornecedor, em caso de dano por defeito na prestação do serviço (cf. Súmula 479 do C. STJ).

Dessa maneira, em demandas promovidas por consumidores imputando contratação e operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar que o defeito inexistiu ou que se trata de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (§ 3º do referido dispositivo legal).

Nesse ponto, vale registrar que as vertentes acima destacadas emergem do dever da instituição financeira de zelar pela segurança e idoneidade de seus serviços, adotando uma gestão adequada dos riscos inerentes à sua atividade econômica, assim como as cautelas necessárias para evitar a perpetração de fraudes.

Mais especificamente no que tange às operações fraudulentas da espécie daquelas descritas na petição inicial, consolidou-se na jurisprudência pátria o entendimento no sentido de que a instituição financeira deve ser zelosa no que diz respeito ao perfil de seu cliente. Em outras palavras, para que haja maior segurança quanto à determinada movimentação ou transação, no ambiente digital, o fornecedor deve averiguar se há compatibilidade de tal operação em relação ao comportamento habitual do consumidor.

Nessa conformidade, não há como deixar de observar que a dinâmica contratual, com a modernidade e vasta utilização dos meios e recursos de informática, passou por sensíveis modificações nos últimos anos; em minutos, segundos, são celebrados contratos das mais diversas naturezas e objetos, limitando-se a aceitação, a adesão, a mera e singela digitação de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

números previamente entabulados pelas partes.

Evidente que a celeridade emprestada a tal dinâmica em muito contribuiu e vem contribuindo para o avanço significativo da utilização dos contratos como meio de composição de interesses. Não obstante, regras essenciais de segurança e, em especial, de proteção ao aderente se fazem e se fizeram por observância legal. Sobretudo na relação de consumo, a Lei nº 8.078/90 se mostra exemplo claro de tal preocupação em preservar a fragilidade do aderente consumidor em tão complexa e ao mesmo tempo tão singela dinâmica contratual.

As instituições financeiras requeridas, na condição de prestadoras de serviços na relação de consumo, têm como cliente consumidora a autora e coloca à disposição da clientela benefícios de cartão eletrônico, aplicativo e toda a gama de recursos tecnológicos para acesso fácil e rápido aos seus serviços, através de senha previamente fornecida.

Em contrapartida aos lucros auferidos em razão das vantagens tecnológicas, cabe-lhe o dever da segurança, privacidade, idoneidade e todos os demais que lhe são impostos pelo ordenamento jurídico pátrio.

Nesse sentido, a respeito do dever de precaução no que diz respeito ao perfil do cliente, destaque-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12/09/2023, DJe 15/09/2023 - grifei).

Na espécie, respeitadas as conclusões adotadas na r. sentença, a prova amealhada aos autos demonstra que as transações contestadas destoam do perfil habitual da autora; efetivamente, ante as peculiaridades fáticas do caso, provoca perplexidade o fato de que os requeridos interpretaram todas as operações bancárias ocorridas como regulares.

Por um lado, a autora não demonstrou o alegado acesso dos criminosos às movimentações bancárias, a seu saldo ou ao limite de cartão de crédito junto à corré Nubank; não houve, pois, comprovação mínima quanto ao suposto vazamento de dados nesse aspecto.

Contudo, os criminosos iniciaram a fraude induzindo a autora à realização de operações bancárias junto ao Nubank que, de acordo com os extratos bancários acostados (fls. 74/195), não correspondiam ao seu perfil habitual.

Destaque-se, nessa linha, que a autora realizou em sequência, no dia 29/08/2024, em poucos minutos (das 11h18 às 11h26), o pagamento de dois boletos bancários, cada qual no valor de R\$ 15.000,00 (cf. fls. 166 e 196/197).

No mesmo dia, às 12h27, foi realizada a TED no valor de R\$ 73.000,00



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

à conta aberta junto ao corréu C6 Bank (fl. 198). Na sequência, às 13h05, contratou-se o empréstimo de R\$ 4.300,00 (fls. 204/212). Aproximadamente no mesmo horário, o limite disponível no cartão de crédito da autora (R\$ 5.341,06) foi adicionado à conta corrente como saldo (fl. 234). Já às 13h09, nova TED à conta no C6 Bank, desta vez da quantia de R\$ 10.273,83 (fl. 213).

Em conformidade com os extratos bancários mencionados (fls. 74/195), a autora não havia se comportado de tal maneira anteriormente (“esvaziando” completamente sua conta em curto período, além de contratar empréstimos), mesmo após o recebimento da herança de R\$ 140.216,09 naquela conta em fevereiro de 2024 (fl. 119).

Não à toa, registre-se, o Nubank promoveu o cancelamento do empréstimo, o estorno do valor relativo ao cartão de crédito e a devolução de parcela das quantias envolvidas.

Já em relação ao corréu C6 Bank, causa espanto o fato de esta instituição financeira ter permitido que a autora, logo após a abertura de sua conta bancária, realizasse o pagamento de 6 boletos de valores consideráveis em sequência, no mesmo dia (29/08/2024) e em curto período, sem que fosse acionado qualquer alerta de possível fraude/golpe.

De acordo com o extrato bancário de fl. 215 e os comprovantes de pagamento às fls. 199/203 e 214, logo após a abertura daquela conta, a autora recebeu a aludida TED de R\$ 73.000,00 e, na sequência, realizou o pagamento de dois boletos de R\$ 15.000,00; um de R\$ 14.500,00; outro de R\$ 13.900,00 e; outro de R\$ 14.000,00. Mais tarde, após a segunda TED, no valor de R\$ 10.273,83, houve ainda o pagamento do boleto de R\$ 10.800,00.

Quanto ao corréu Pagseguro (Banco Seguro), de igual forma, chama a atenção que, não obstante o cenário de alto risco de fraudes em que o sistema bancário está inserido na atualidade, os seus sistemas compreenderam como regulares os pagamentos, em sequência, de oito boletos de valores consideráveis, pelo mesmo titular e ao mesmo beneficiário (CNPJ 08.561.701/0001-07). A ausência de detecção de, ao menos, a possibilidade de fraude demonstra que esta instituição financeira, ao prestar seus serviços, ignora por completo a alta taxa de golpes que são praticados no âmbito dos serviços bancários.

Enfim, salta aos olhos que os requeridos nada fizeram para obstar as operações fraudulentas, com o seu bloqueio ou suspensão até a efetiva confirmação pela consumidora.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O MM. Juiz *a quo* entendeu que “(...) o réu Nubank demonstrou o oferecimento de alertas concretos de que a medida era um golpe (fls. 385)” (fl. 1.175). Contudo, respeitosamente, nota-se que o documento mencionado (também às fls. 1.244/1.245), além de não demonstrar claramente acionamento do alerta de fraude, diz respeito ao Pix; as operações questionadas pela autora, por sua vez, são referentes ao pagamento de boletos e transferências bancárias via TED.

Denota-se daí, portanto, a responsabilidade dos requeridos: as operações destoavam do perfil da autora enquanto cliente. Nesse panorama, ao nada fazerem para evitar a consumação do ilícito ou mesmo para desfazer suas consequências de maneira eficiente, houve falha de segurança nos serviços prestados pelos réus, do que se extrai a referida responsabilidade pelo ocorrido.

Insista-se: os réus deveriam ter dispositivos ou meios de segurança adequados para identificar, instantaneamente, a compatibilidade das operações para com o perfil de seu cliente ou, ao menos, para detectar que determinada transação bancária ostenta considerável probabilidade de ser fruto de fraude à luz do panorama em que se encontra a sociedade brasileira.

A propósito, na mesma linha, citem-se julgados deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. 16ª Câmara, em casos similares:

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E RESTITUIÇÃO DE VALORES - Golpe da central telefônica - Culpa exclusiva da vítima - Improcedência. APELAÇÃO - Autora - Responsabilidade da instituição financeira - Vazamento de informações sigilosas - operações que divergem do seu perfil - Restituição de valores e declaração da inexistência do empréstimo realizado. PROCEDÊNCIA - Relação de consumo - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Embora as operações impugnadas tenham ocorrido após o acesso de terceiros as informações bancárias da autora, mediante a instalação de aplicativo, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira - Dever da instituição financeira de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Responsabilidade da instituição financeira reconhecida - Ausência de culpa concorrente da vítima - Sentença reformada - RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1037545-36.2023.8.26.0405; Relator: Marco Pelegri; j. 28/08/2024 - grifei).

Apelação. Indenizatória. "Golpe da Falsa Central Telefônica". Autora que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro,

*consistente em recebimento de SMS apontando irregularidade junto à corretora em que possuía investimentos. Ligação realizada ao número indicado na mensagem que a conduziu a uma falsa central, que possuía dados sigilosos da consumidora, inclusive quanto ao montante total de seus investimentos, e a ludibriou para que alterasse seus dados de acesso, culminando no resgate e transferência integral a terceiro desconhecido. Culpa exclusiva da vítima. Inocorrência. **Conduta da autora que não destoou da diligência esperada do homem médio. Inteligência do art. 14 do CDC. Corretora que não empregou meios suficientes para impedir a ocorrência da fraude. Violação ao art. 8º do CDC. Aplicação da Súmula nº 479 do C. STJ. **Transação realizada que discrepou do perfil de consumo. Falha na prestação de serviço.** Ausência de devida assistência à vítima da fraude para solucionar a questão administrativamente, ressaltado o acionamento tardio do MED – Mecanismo Especial de Devolução. Danos morais configurados. Situação que transborda ao mero aborrecimento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Acolhimento integral do pedido inicial. Recurso provido. (Apelação Cível 1127904-74.2023.8.26.0100; Relator: Mauro Conti Machado; j. 10/06/2024 - grifei).***

*Ação declaratória c/c indenizatória - Conta bancária e cartão de crédito - **Pedido fundamentado em impugnadas operações com o cartão eletrônico do autor - Incidência dos Enunciados 13 e 14, da Seção de Direito Privado do TJSP - Transações que se revelaram atípicas, considerando-se o valor e o tempo entre estas - Dever da ré em bloquear operações bancárias inusuais - Responsabilidade objetiva - Incidência do pg. ún., do art. 927, do CC e da Súm. 479, do STJ - Teoria do risco profissional - Falha da ré configurada. Dano moral caracterizado - Verificação de indevidos débitos em conta e compras com cartão de crédito - Inconformismo com relação ao valor da indenização por dano moral (R\$ 5.000,00) - Montante fixado fora dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, comportando majoração - Condenação, contudo, mantida - Vedação à "reformatio in pejus" - Recurso não provido. (Apelação Cível 1081435-04.2022.8.26.0100; Relator: Miguel Petroni Neto; j. 17/02/2024 - grifei).***

*DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDENIZAÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Improcedência. Inconformismo do autor. **Golpe da falsa central de atendimento. Estelionatário convenceu a autora a fornecer informações pessoais, realizando posteriormente transações, que importaram em sério prejuízo financeiro. Detenção pelos fraudadores de informações e dados sigilosos da autora foi determinante para a ocorrência da fraude. Movimentações financeiras atípicas. Ausência de observância pelo banco do perfil do correntista ao autorizá-las. Falha na prestação do serviço. Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva do Banco reconhecida. Súmula 479 do STJ. Dever de devolução dos valores transferidos. Precedentes. Dano moral "in re ipsa". Indenização fixada em R\$10.000,00. **RECURSO PROVIDO.** (Apelação Cível 1027203-37.2024.8.26.0564; Relator: Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 10/02/2025 - grifei).***



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a terceiro. Afirma que foi vítima do **Golpe da Central de Atendimento**. 2. **Falha de segurança**. Ônus da prova que cabia banco requerido, que não comprovou a inequívoca segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3. **Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP e da Súmula 479 do E.STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude**. 4. Danos morais. Ocorrência. Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo em vigência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido. (Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator: Roberto Mac Cracken; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).*

*Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito bancário c.c. pedido de repetição de indébito, dano moral e pedido liminar (antecipação e tutela) inaudita altera pars. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do CDC. Súmula 297 do C. STJ. Ilegitimidade passiva afastada. **Fraude ocorrida em domínio de atuação da ré. Falha na prestação dos serviços. Teoria do risco da atividade. Recebimento de empréstimo seguido de transferências por PIX que destoam do perfil da parte. Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar o contrário**. Art. 373, II, CPC. Culpa concorrente. Inocorrência. Reparação material devida. Juros moratórios e correção monetária do prejuízo. Dano moral. Ocorrência. Quantum arbitrado em R\$10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Comportamento das partes. Correção monetária. Súmula 362 do STJ. Juros moratórios. Súmula 54 do E. STJ. Sentença mantida. Ônus sucumbenciais como fixados na r. sentença. Recurso não provido, nos termos da fundamentação. (Apelação Cível 1030627-61.2023.8.26.0002; Relator: Hélio Nogueira; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).*

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude bancária – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Transferência atípica realizada por PIX na conta da autora – Operação que destoam do perfil da consumidora – Falha do dever de segurança – Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco – Art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ – Enunciado 14 da Seção de Direito Privado deste E. TJSP – Inexigibilidade do valor contestado – Devolução necessária – Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Quantum fixado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto, bem como aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1002181-70.2022.8.26.0491; Relator: Fábio Podestá; 21ª Câmara



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de Direito Privado; j. 26/03/2024 - grifei).

Nesse cenário, é o caso de condenação dos réus à devolução dos valores envolvidos à autora.

Quanto à corré Nu Pagamentos S.A., a quantia a ser restituída seria de R\$ 30.000,00, referente ao pagamento dos dois boletos de R\$ 15.000,00 cada (fl. 166). Contudo, esta corré já devolveu à autora o valor de R\$ 24.739,51 (fl. 12), de maneira que resta apenas a quantia de R\$ 5.260,49.

Acerca do empréstimo realizado (R\$ 4.300,00) e do limite do cartão de crédito adicionado ao saldo da conta corrente (R\$ 5.341,06), os únicos valores a serem restituídos, de forma simples, são aqueles relativos às eventuais cobranças/descontos de parcelas promovidas por este réu. Isso porque tais operações não geraram redução patrimonial à autora, mas apenas a eventual cobrança das parcelas estipuladas.

Logo, determinar a “restituição” de tais quantias, que não pertenciam à autora antes de sua contratação, implicaria em indevido enriquecimento ilícito. Aliás, o empréstimo em questão já foi cancelado (fl. 236) e o valor de R\$ 5.341,06 foi estornado junto ao cartão de crédito da autora (fl. 235), sem cobrança da autora quanto a estas operações.

Já em relação ao corréu C6 Bank, através da conta aberta pela autora, foram pagas as seguintes quantias: dois boletos de R\$ 15.000,00; um de R\$ 14.500,00; outro de R\$ 13.900,00; outro de R\$ 14.000,00 e; o último de R\$ 10.800,00, totalizando R\$ 83.200,00 (fl. 215).

Todavia, da aludida quantia de R\$ 83.200,00, como visto acima, o valor de R\$ 4.300,00 é referente ao empréstimo realizado junto ao Nubank e R\$ 5.341,06 relativo ao limite do cartão de crédito adicionado ao saldo da conta corrente, quantias estas que, como visto acima, não devem ser restituídas à autora. Desse modo, a quantia devida pelo corréu C6 Bank à autora é de R\$ 73.558,94.

A corré Pagseguro (Banco Seguro) responderá solidariamente pela restituição das quantias mencionadas, nos termos da fundamentação.

Já o dano moral alegado, por seu turno, restou configurado na espécie.

Ainda não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

a autora não experimentou meros dissabores. O dano moral experimentado é manifesto pela situação de angústia, inquietude e abalo psicológico acarretados pela possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos e a sensação de impotência e de desconfiança no que diz respeito à fragilidade dos sistemas oferecidos pelo réu, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano.

Ademais disso, a autora teve que se valer do Judiciário para resolver tal situação, o que não pode ser entendido como mero aborrecimento, mas sérios transtornos e dissabores.

Quanto ao valor da indenização, conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios “*de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*”; e de “*proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensancha de reparação da afronta*”, *acrescendo-se “o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve”* (in “Instituições de Direito Civil”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição. Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sopesadas tais circunstâncias, condena-se a parte requerida, solidariamente, ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais à autora, quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina e se mostra capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos.

Feitas estas considerações, é o caso de reforma da r. sentença, julgando-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

se parcialmente procedente a demanda para, de acordo com a forma e os termos já expostos:

a) condenar a corré Nu Pagamentos S.A. e, solidariamente, a corré Pagueguero Internet Instituição De Pagamento S.A. (Banco Seguro S.A.), a restituir à autora a quantia de R\$ 5.260,49;

b) condenar o corré Banco C6 S.A. e, solidariamente, a corré Pagueguero Internet Instituição De Pagamento S.A. (Banco Seguro S.A.), a restituir à autora a quantia de R\$ 73.558,94;

c) condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais à autora.

Quanto aos encargos legais, anote-se que a responsabilidade discutida nos autos é contratual, tendo em vista que os danos ocorreram no âmbito do contrato de prestação de serviços bancários existente entre as partes. Desse modo, quanto à condenação à devolução das quantias, a correção monetária deve incidir a partir da data do prejuízo (Súmula 43 do C. STJ). Os juros moratórios, por sua vez, serão contados desde a citação (art. 405 do Código Civil).

Já em relação à verba indenizatória por danos morais, a correção monetária incide a partir da publicação da presente decisão (Súmula 362 do C. STJ). Os juros moratórios, por sua vez, serão contados desde a citação (art. 405 do Código Civil).

Observe-se ainda que, até o dia 27/08/2024, a atualização das quantias deve ocorrer pelos índices da Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça e os juros moratórios serão de 1% ao mês. Já a partir de 28/08/2024, a atualização das quantias deve ocorrer pelo IPCA e os juros moratórios à Taxa SELIC deduzido o IPCA.

A esse respeito, vale a reprodução dos artigos 389 e 406, § 1º, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024:

Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado.

Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo.

Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.

§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.

Em razão do novo desfecho, considerando o decaimento mínimo da autora, os requeridos deverão arcar, solidariamente, com o pagamento da totalidade das custas e das despesas processuais.

Quanto aos honorários advocatícios sucumbenciais, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil: os corréus Nu Pagamentos S.A. e Banco C6 S.A. pagarão ao advogado da autora, cada um, o equivalente a 10% do valor de sua respectiva condenação à restituição das quantias acrescido de 10% do valor fixado a título de indenização por danos morais. A corré Pagseguro Internet Instituição De Pagamento S.A. (Banco Seguro S.A.), por sua vez, responderá solidariamente por tais quantias.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça (REsp's nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: “*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação*”. Na espécie, em razão do acolhimento parcial do recurso e do novo desfecho concedido ao caso, não há que se falar em majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas todas as matérias e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **rejeitadas as preliminares, dá-se provimento, em parte, ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO

Relator