



**Registro: 2025.0001149349**

**ACORDAM**

**provimento em parte ao recurso. V. U.**

**Deram**

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**  
**Relator(a)**



**M.**

**29514**

**B 2118124.36 3136 9 37 1673**

**B D B**

**B B . J**

**G - 8 D**

**) ) B C**



Vistos.

A r. sentença (fls. 290/297), cujo relatório adoto,  
**MH J DFEF F** os pedidos que **D**  
**B** formulou em face de **B . J**  
, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, julgo improcedente a ação, revogando a liminar e condenando a parte requerente no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios ora arbitrados em 10% sobre valor da causa. Sendo a parte autora beneficiária da assistência judiciária gratuita, as verbas decorrentes da sucumbência somente poderão ser cobradas se demonstrada a cessação do estado de pobreza (art. 98, §3º, CPC).”*

Inconformada, recorre a parte autora (fls. 300/323) aduzindo, em síntese, que: 1) é idosa e hipervulnerável, de modo que sua conduta não pode ser tida como descuidada; 2) foi ludibriada por uma narrativa que se apresentava como um serviço de segurança do próprio



banco; 3) o interlocutor do golpe possuía diversos dados pessoais seus e outros sigilosos, como por exemplo o número de sua conta bancária e as informações sobre as últimas operações realizadas por ela, além do saldo do dia; 4) é cabível a inversão do ônus da prova, conforme legislação consumerista; 5) a contestação apresentada pelo banco réu é genérica e traz fatos que não dizem respeito aos autos, nada dizendo quanto aos dados bancários aos quais os terceiros tinham acesso; 6) houve falha do banco, especialmente no que tange ao tratamento dos dados da parte autora, pois entende que houve vazamento; 7) a transação realizada mediante golpe é atípica ao perfil de consumo da parte, tratando-se de PIX no cartão de crédito, de modo que o banco deveria ter realizado o bloqueio preventivo; 8) os valores devem ser devolvidos em dobro; 9) sofreu danos morais indenizáveis, que devem ser arbitrados no mínimo em R\$ 10.000,00. Requereu o provimento do recurso para reforma da sentença.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões às fls. 327/351, alegando preliminarmente violação ao princípio da dialeticidade recursal. No mérito, entende que a r. sentença deve ser mantida em razão da culpa exclusiva da vítima.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**FMB J**

Cuidam os autos de *“Ação Declaratória de Inexistência de Operações Financeiras por Fraude Bancária cc/ Pedido de Reparação de Danos Materiais e Morais”*.

Narra a exordial que a parte autora, pessoa idosa e correntista do Nubank, foi vítima do "golpe da falsa central de atendimento"



em 22/02/2024. Relata ter recebido SMS às 16h48 supostamente do departamento de segurança do banco, alertando sobre compra suspeita de R\$ 1.492,32 em favor de Levi Bezerra da Penha na cidade de Osasco. Ao contatar o número, foi atendida por indivíduo que se identificou como funcionário do setor de segurança, o qual possuía todos os seus dados pessoais, saldo atual e informações sobre suas últimas movimentações financeiras. Seguiu as orientações recebidas e realizou procedimentos no aplicativo bancário e, posteriormente, recebeu mensagem via WhatsApp confirmando o cancelamento da transação suspeita. Alega, porém, que foi efetivada transferência PIX no valor de R\$ 7.957,32 de seu cartão de crédito. Ao constatar a fraude e acionar o banco, teve seu pleito negado sob alegação de ausência de falha de segurança.

Sustenta a responsabilidade objetiva da instituição financeira e pleiteia tutela de urgência para suspensão de inscrição em cadastros de inadimplentes, e ao final pede a declaração de nulidade da operação fraudulenta, restituição em dobro dos valores e indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00.

Foi deferida liminar (fls. 61/62).

A parte ré apresentou contestação (fls. 73/135), alegando que é parte ilegítima para figurar no polo passivo, uma vez que a autora foi vítima de golpe perpetrado por terceiros, sem qualquer participação ou ingerência da instituição financeira. Sustenta que a cliente, de forma consciente e voluntária, acreditou em fraudadores que não eram seus prepostos, acessou o aplicativo bancário e realizou os procedimentos indicados pelos golpistas, sem ao menos certificar-se da legitimidade do contato através dos canais oficiais de comunicação do banco. Argumenta culpa exclusiva da autora e de terceiros, caracterizando fortuito externo. Nega a existência de falha na prestação do serviço, de indébito a repetir ou de danos morais indenizáveis. Requer a improcedência dos pedidos.



Houve réplica (fls. 270/289), na qual a autora refutou os argumentos defensivos. Sustenta que a mera existência de mecanismos de segurança não exclui a falha na prestação do serviço quando há vazamento de dados sensíveis ou incapacidade do sistema em identificar e bloquear operações atípicas. Destaca que o suposto preposto detinha informações privilegiadas como saldo bancário atual e últimas movimentações realizadas, evidenciando falha de segurança. Reforça sua condição de pessoa idosa e vulnerável, enfatizando a sofisticação do golpe aplicado.

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito.

Pois bem.

De início, afasto a preliminar arguida pela parte recorrida, uma vez que a apelação enfrentou pontos da sentença que permitem sua devolução para apreciação desta Turma julgadora, não havendo qualquer violação ao princípio da dialeticidade.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Indubitavelmente, seria ônus da instituição financeira ré, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança.

Além disso, assim dispõe o artigo 14 do Código de



## Defesa do Consumidor:

*“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, 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.*

*§ 1º 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:*

*I - o modo de seu fornecimento;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III - a época em que foi fornecido.*

*§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.*

*§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa **exclusiva** do consumidor ou de terceiro.”*

Portanto, o fornecedor de serviços responde, 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. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

Nos termos da Súmula 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 das operações bancárias”*; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se



houver prova de culpa exclusiva do consumidor.

Entendo que há nexo de causalidade entre os prejuízos destacados para se reconhecer a responsabilidade civil da parte ré, mas sem afastar a culpa concorrente do consumidor.

Consoante os fatos narrados, a parte autora recebeu ligação de falso atendente da parte ré e após enganosas informações, acabou por realizar transação PIX no cartão de crédito, no valor de R\$ 7.957,32 (fls. 38/39).

Percebe-se a clara ocorrência de descuido por parte da vítima, que recebendo ligação de um falso atendente, acabou por realizar procedimentos conforme instruções passadas por terceiro desconhecido, em afastamento da cautela esperada, atualmente.

Contudo, a despeito de se reconhecer a contribuição da parte autora pela ocorrência do prejuízo, não há falar em culpa exclusiva da vítima, já que a instituição financeira também contribuiu com o ocorrido.

Tem-se que no caso, a parte ré contribuiu com o resultado danoso, já que permitiu que terceiros fraudadores tivessem acesso às informações da parte autora, culminando na realização de transação bancária atípica para o perfil de consumo da parte autora.

Por oportuno, consigne-se que a responsabilidade para contribuir com o dano advém da falha no sistema de segurança, o qual permitiu a efetivação da transação impugnada.

De se salientar que, o C. Superior Tribunal de Justiça admite excepcionalmente a culpa concorrente na seara consumerista atrelada a golpes semelhantes ao ora analisado. Nesse



sentido, destaque-se:

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. 6

---

Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço. 9. -



- ) - \_\_\_\_\_ )  
- )  
- )  
- )

10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, 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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido.” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado 9/8/2022, DJe de 18/8/2022)

A jurisprudência desta C. Câmara entende que, tratando-se de relação consumerista e regida pela responsabilidade, não se admite a atenuação da indenização do dano material decorrente de falha na prestação de serviços, ainda que o consumidor possa ter concorrido com o resultado.

Isso porque o Código Civil, que prevê a compensação de culpas, só deve ser aplicado às relações de consumo de forma subsidiária e quando for omissa a lei especial. Contudo, quanto a esta matéria compensação de culpas entende-se que o legislador consumerista optou por excluir essa possibilidade com a finalidade de privilegiar o hipossuficiente pois, se não fosse esta a intenção, o artigo 14, §3º do CDC mencionaria a culpa concorrente, e não a culpa exclusiva.

Em casos análogos, já decidiu esta C. Câmara:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS PROPOSTA POR

CORRENTISTA CONTRA BANCO. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO DEMANDANTE. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação declaratória e indenizatória por danos morais proposta por correntista contra banco, alegando fraude bancária que resultou em empréstimos e transferências não autorizadas, requerendo a inexigibilidade do débito, devolução em dobro e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança que permitiu a fraude; (ii) a necessidade de restituição dos valores descontados e indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade objetiva do banco é aplicável, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, devido à falha na segurança que permitiu a fraude. **5**

-

-

IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade dos valores cobrados, condenar o banco ao ressarcimento na forma simples e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco se aplica em casos de falha na segurança que permite fraudes. 2. A restituição dos valores deve ser feita de forma simples, não em dobro. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, §1º, art. 42, parágrafo único; CPC, art. 12, §3º, III; Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15/09/2023; STJ, AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, DJe 17/12/2015. (TJSP; Apelação Cível 1000059-97.2024.8.26.0464; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pompéia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025)

DIREITO CIVIL. "GOLPE DO MOTOBOY". PLEITO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. DESPROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação indenizatória ajuizada alegando fraude conhecida como "fraude do motoboy", resultando em compras fraudulentas. A autora busca devolução do valor e indenização por danos morais. Sentença julgou parcialmente procedente, condenando o réu a indenizar danos materiais, mas negando danos morais. Recorre o banco. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco em relação à fraude cometida por terceiros e se houve culpa concorrente da autora. III. Razões de Decidir 3. A preliminar de ilegitimidade passiva do banco foi rejeitada com base na teoria da asserção. 4. A sentença foi mantida, considerando que a falha na segurança do banco contribuiu para a fraude, caracterizando culpa concorrente, mas não exclusiva da autora. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1 **B**

-

**3 B**

Legislação Citada: Lei nº 14.905/2024 CPC, art. 85, § 2º CDC, art. 12, § 3º, III e art. 14, § 3º Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.11.2023 TJSP, Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 16.02.2024 STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023 (TJSP; Apelação Cível 1150772-12.2024.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025)



Ação declaratória c.c. e indenizatória. Empréstimos consignados. Hipótese em que o autor foi induzido em erro por estelionatário para contratar os empréstimos, e depois transferir as quantias. Ausência de impugnação específica das assinaturas, transferências e dados dos contratos firmados com o Banco BMG, inexistindo prova de que o estelionatário tinha dados de tais avenças. Pedido improcedente em relação ao Banco BMG. Empréstimos consignados firmados, de forma digital, com o C6 e Agibank D

-

E

D

E Sucumbência recíproca. Recurso da autora desprovido, provido o recurso do Banco BMG e parcialmente provido o recurso dos bancos C6 e Agibank. (TJSP; Apelação Cível 1022627-98.2024.8.26.0564; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2025; Data de Registro: 24/05/2025)

No entanto, não cabe a indenização por danos materiais como requerida, eis que a parte não efetuou qualquer pagamento. A transação PIX foi feita mediante cartão de crédito, mas a parte autora não pagou a respectiva fatura, o que inclusive levou à inscrição do débito em órgão de proteção ao crédito.

Assim não cabe a devolução de quaisquer valores, pois a parte autora/apelante, não arcou com qualquer quantia, não tendo sofrido prejuízo material ao deixar de pagar a fatura de cartão de crédito.

No tocante aos danos morais, restou comprovado



que a parte autora não realizou a transação impugnada, teve seu nome negativado no Serasa (fls. 50/52) e precisou ajuizar a presente demanda para solucionar a questão. Tal fato excede o mero aborrecimento, afetando a psique da parte autora.

Em se tratando dos danos morais, o *quantum* indenizatório deve ser fixado em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes.

Orienta-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve a indenização contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta antijurídica.

Sopesados esses fatores, observado o critério da razoabilidade e presente a necessidade de se atentar para que o arbitramento se opere sem abusos ou exageros, a indenização deve ser fixada em R\$ 5.000,00.

A correção monetária, a partir do arbitramento, observará o disposto no artigo 389 do Código Civil e os juros legais, a partir da citação, deverão observar o disposto no artigo 406, §1º, §2º e §3º do Código Civil.

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO  
CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE

NEGÓCIO JURÍDICOS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AUSÊNCIA DE HIGIDEZ CONTRATUAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. I. Caso em exame Apelação cível interposta por Lucilia contra sentença que reconheceu a inexigibilidade de débitos decorrentes de golpe de engenharia social – empréstimo consignado de R\$ 23.487,77, empréstimo imediato de R\$ 2.988,48, cartão de crédito consignado com saque de R\$ 770,00 e cartão de crédito consignado com saque de R\$ 525,00 e 35 pagamentos por meio do Pix. O banco alega ausência de falha na prestação do serviço e inexistência de dano moral. O autor requer a majoração do dano moral e honorários de sucumbência. II. Questão em discussão As questões em discussão são: (i) definir se a instituição financeira é legitimada passiva para responder por operações fraudulentas realizadas em conta de sua titularidade; (ii) determinar se há responsabilidade objetiva do banco pelas transações realizadas por meio de fraude praticada com uso de engenharia social; e (iii) apurar a possibilidade de majorar o dano moral indenizável. III. Razões de decidir D [REDACTED]

DED

58:

J

25

E

8 111-11

6 111-11-

. IV. Dispositivo e tese



Recursos parcialmente providos. Tese de julgamento: 1. Configurada falha na segurança bancária diante de movimentações atípicas não bloqueadas, incide a responsabilidade objetiva da instituição por fortuito interno. 2. O valor da indenização deve ser razoável e proporcional evitando-se o enriquecimento ilícito. (TJSP; Apelação Cível 1005411-53.2024.8.26.0038; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araras - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/07/2025; Data de Registro: 02/07/2025)

Ação de inexigibilidade de débito c/c restituição de valores e danos morais. PIX de valor considerável que o autor diz não ter realizado. Fraude verificada. Dano moral configurado. Manutenção da sentença, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1010288-20.2024.8.26.0011; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/06/2025; Data de Registro: 24/06/2025)

Destarte, reformo a r. sentença, para declarar a nulidade da transação bancária e condenar a parte ré/apelada ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Ante o resultado do julgamento e a mínima sucumbência da parte autora, condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 11% do valor da condenação, já considerados os honorários recursais.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de



embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por expressamente prequestionada, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **E B D J M**  
**J F** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

**B J B M F F D B E J**  
**F M B B**