



APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL - “MÃO FANTASMA” - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - FORTUITO INTERNO - DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADOS - RECURSO PROVIDO. As instituições financeiras são responsáveis pelos danos decorrentes de operações fraudulentas, a teor do art. 14, §3º, II, do CDC, e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, por se tratarem de fortuito interno. A validação de transações incompatíveis com o perfil do consumidor caracteriza defeito na prestação do serviço e impõe a restituição dos valores indevidos e a reparação por danos morais. A indenização por danos morais deve ser arbitrada segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, com observância das peculiaridades do caso e sempre considerando os objetivos do instituto, com atenção especial ao reconhecimento da culpa concorrente do autor na consumação do ato ilícito.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA MÃO FANTASMA. TRANSAÇÕES VIA PIX E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. FORTUITO EXTERNO CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por PATRÍCIA XAVIER AVELAR contra sentença proferida pelo Juízo da 12ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte/MG, pela qual foram julgados improcedentes os pedidos contidos na ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em desfavor de NU PAGAMENTOS S/A e PICPAY INVEST DTVM LTDA. A autora alegou ter sido vítima do “golpe da mão fantasma”, mediante acesso remoto indevido ao seu celular, com realização de transferências via PIX e contratação de empréstimo sem autorização. Sustentou a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e pediu a reforma da sentença para condenação das rés à reparação dos danos.



II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se as instituições financeiras respondem pelos danos decorrentes de fraude bancária praticada mediante acesso remoto ao celular da vítima por terceiro; (ii) verificar se a contratação de empréstimo foi realizada mediante falha na segurança do sistema bancário ou se houve culpa exclusiva da vítima, apta a afastar a responsabilidade das rés.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade das instituições financeiras, em relações de consumo, é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, podendo ser afastada mediante comprovação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (fortuito externo), nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.
4. O golpe relatado — conhecido como “mão fantasma” — configura hipótese de fortuito externo, pois não guarda relação direta com falhas no sistema de segurança das instituições, mas decorre de indução da vítima, que permitiu o acesso remoto ao seu aparelho celular mediante link enviado por terceiro.
5. Não há nos autos prova de defeito no serviço prestado, falha de segurança ou negligência imputável às instituições rés, sendo a conduta da vítima determinante para a ocorrência do dano, ao agir sem conferir a veracidade do contato telefônico e permitir acesso ao seu dispositivo.
6. As operações bancárias (transferências via PIX) foram realizadas a partir do próprio dispositivo da autora, com uso de credenciais pessoais e sem qualquer indício de violação dos mecanismos de autenticação das rés.
7. Em relação ao contrato de empréstimo junto à PICPAY, foi comprovado nos autos que a contratação ocorreu com uso de selfie, localização georreferenciada, dados pessoais e documento oficial da autora, afastando a tese de contratação fraudulenta.
8. A jurisprudência do STJ e do TJMG é firme no sentido de afastar a responsabilidade das instituições financeiras quando demonstrada a culpa exclusiva da vítima em golpes por engenharia social, sobretudo quando não há falha sistêmica ou desídia das rés.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso desprovido.



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

Tese de julgamento:

1. A instituição financeira não responde por fraude decorrente de golpe de engenharia social quando a própria vítima fornece acesso remoto ao seu dispositivo e realiza, voluntariamente, as operações bancárias mediante uso de credenciais pessoais.
2. A contratação de empréstimo por meio digital, com validação por selfie, dados pessoais e geolocalização, afasta a alegação de fraude quando não demonstrada falha na segurança do sistema da instituição financeira.
3. Configurado o fortuito externo e ausente nexo de causalidade com falha na prestação do serviço, não se aplica a Súmula 479 do STJ.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §§ 1º e 3º, II; Código Civil, art. 927, parágrafo único; CPC, arts. 1.010, II e III; 932, III; 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp nº 1633785/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 24.10.2017; TJMG, Apelação Cível nº 1.0000.24.464326-8/001, Rel. Des. Fernando Lins, j. 31.03.2025; TJMG, Apelação Cível nº 1.0000.25.098629-6/001, Rel. Des. Ivone Guillarducci, j. 09.05.2025.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.25.357288-7/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE(S): PATRICIA XAVIER AVELAR - APELADO(A)(S): NU PAGAMENTOS S.A., PICPAY INVEST DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIARIOS LTD

ACÓRDÃO

Vistos etc., acorda, em Turma, a 10ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em DAR PROVIMENTO AO RECURSO, VENCIDOS O RELATOR E O 4º VOGAL.

DES. CLARET DE MORAES
RELATOR



DES. CLARET DE MORAES (RELATOR)

V O T O

Apelação interposta por PATRÍCIA XAVIER AVELAR (ordem 66) contra sentença (ordem 55) proferida pelo MM. Juiz Jeferson Maria, da 12ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte/MG, nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada contra NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PICPAY INVEST DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA, julgando improcedentes os pedidos formulados na inicial.

A apelante, em suas razões recursais (ordem nº 66) afirmou ter sido vítima da fraude bancária conhecida como “golpe da mão fantasma”, por meio da qual criminoso obteve acesso remoto ao seu celular, transferindo valores substanciais via PIX e contratando empréstimo sem sua autorização.

Sustentou inexistirem elementos aptos a afastar a responsabilidade objetiva das instituições réis, com fundamento nos artigos 14 do Código de Defesa do Consumidor e 927, parágrafo único, do Código Civil.

Enfatizou estar caracterizado o fortuito interno, por decorrer de falha no dever de segurança das instituições financeiras, o que atrai a responsabilidade pelos danos sofridos, nos termos da Súmula 479 do STJ.

Ressaltou que as movimentações atípicas e o padrão de consumo da autora indicavam fraude evidente, sendo dever dos bancos bloquear e investigar as operações.

Disse haver prova documental do golpe, consubstanciada no boletim de ocorrência, extratos bancários e histórico de reclamações em canais oficiais.



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

Alegou ausência de resposta eficaz por parte das rés, mesmo após provocadas, resultando em cobranças indevidas e débito de parcelas em conta vinculada ao empréstimo fraudulento.

Por fim, pugnou pelo provimento do recurso para julgar procedentes os pedidos iniciais.

Em contrarrazões de ordem nº 68, a PICPAY pugnou pelo desprovimento do recurso.

Em contrarrazões de ordem nº 70, o NUBANK suscitou preliminar de ausência de dialeticidade recursal e, no mérito, defendeu a manutenção da sentença, argumentando a culpa exclusiva da vítima e a configuração de fortuito externo.

É o relatório.

PRELIMINAR

Violação ao princípio da dialeticidade.

O princípio da dialeticidade recursal - pressuposto de admissibilidade - exige que o recorrente demonstre os motivos de fato e de direito pelos quais entende que a decisão merece reforma, confrontando-os com os fundamentos da decisão recorrida (art. 1.010, II e III, do CPC).

Em suas razões recursais, a parte apelante, mediante exposição do fato e do direito (art. 1.010, II, CPC), impugna especificamente os fundamentos essenciais adotados pelo Juízo de origem na decisão recorrida (art. 932, III, CPC), apresentando os motivos pelos quais pretende sua reforma (art. 1.010, III, CPC) para que seja reconhecida a falha na prestação dos serviços pelas empresas rés e a necessidade de devolução de numerário e reparação por danos morais.

Ademais, conforme reiterada jurisprudência, a reprodução no recurso de razões apresentadas pela parte insurgente em manifestação processual anterior à sentença, por si só, não revela



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

ausência de dialeticidade quando o teor da insurgência seja suficiente a confrontar o decidido e a demonstrar o interesse pela alteração do julgado.

Assim, **rejeito a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade**, suscitada em contrarrazões.

ADMISSIBILIDADE

Conheço do recurso, por considerar atendidos os exigidos pressupostos de admissibilidade, havendo dispensa do recolhimento do preparo recursal em virtude de a parte autora litigar sob o pálio da gratuidade de justiça, deferida pelo juízo de origem.

MÉRITO

Cinge-se a controvérsia em verificar se há responsabilidade civil das instituições financeiras demandadas diante da ocorrência de transferências bancárias via PIX no montante de R\$4.900,00, realizadas pela autora/apelante após alegado contato telefônico com suposto funcionário.

Nos termos da sentença recorrida, foram julgados improcedentes os pedidos, concluindo o magistrado *a quo* que houve culpa exclusiva da vítima e ausência de demonstração de falha na prestação de serviço por parte das instituições financeiras.

Pontue-se que o caso em tela envolve nítida relação de consumo entre as partes. Aplicam-se normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, dentre as quais destaco:

“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



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

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.”

Depreende-se do supramencionado artigo que a responsabilidade não será imputada ao fornecedor de serviços se comprovada a inexistência do defeito, ou a culpa exclusiva do consumidor, ou de terceiro (art. 14, § 3º do CDC).

Segundo a Súmula nº 479 do 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".

A referida Súmula é muito clara ao delimitar o alcance da responsabilidade objetiva das instituições financeiras aos fortuitos internos. Exclui os fortuitos externos da esfera da responsabilidade objetiva, visto que a instituição financeira não pode se responsabilizar por dano ao qual a própria pessoa lesada deu causa.

Os fortuitos externos são fatos que, por serem estranhos à execução do serviço, quebram o nexo de causalidade e isentam o fornecedor da responsabilidade objetiva.

O STJ também orienta, à luz do artigo 14, § 3º, do CDC, ser imprescindível demonstrar a culpa exclusiva do consumidor, ou de terceiro, para se afastar a culpa do fornecedor por "fato do serviço":



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

“Com efeito, por qualquer ângulo que se analise a questão, tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como, por exemplo, "culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

[...]

Ocorre que a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 185).

[...]

Na mesma linha vem entendendo a jurisprudência desta Corte, dando conta de que a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a terceiros ou a correntistas, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, por isso mesmo, previsíveis e, no mais das vezes, evitáveis.” (trechos do voto do relator no REsp nº 1.197.929/PR)

Registro, ainda, outro r. precedente do STJ no sentido de se afastar a responsabilidade da instituição financeira no caso de fortuito externo comprovado:

“RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA. 1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com "chip" e da senha pessoal. 3. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou ação criminosa, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 5. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. 6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 7. Recurso especial provido."

(STJ - REsp 1633785/SP; Relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA; DJe 30/10/2017)

Assim, o STJ vem consagrando entendimento no sentido de que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações bancárias que, embora contestadas, são realizadas por culpa exclusiva do próprio correntista.

Em sintonia, o TJMG:

"APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - GOLPE DO FALSO MOTOBOY - CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA - RESPONSABILIDADE NÃO CONFIGURADA. O "golpe do falso motoboy" somente se concretiza porque o correntista é induzido pelo fraudador a fornecer-lhe cartão bancário e senha pessoal e intransferível, constituindo-se, pois, como "fortuito externo". Sem comprovação de falha na prestação dos serviços bancários, não há falar em responsabilidade a qualquer título. Segundo recurso provido. Primeiro recurso prejudicado." (TJMG - Apelação Cível 1.0000.23.190165-3/001, Relator(a): Des.(a) Manoel dos Reis Morais , 20ª CÂMARA



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

CÍVEL, julgamento em 11/10/2023, publicação da súmula em 11/10/2023)

No presente caso, não há razão para responsabilização dos bancos réus pelos fatos narrados na inicial, por inexistir prática de ato ilícito no âmbito de suas atuações e o nexo de causalidade.

A autora alegou que recebeu uma ligação de um suposto atendente informando sobre uma compra em seu nome e que, para garantir a segurança de sua conta bancária, seria necessário entrar em um link por ele enviado.

Após ter aceitado o programa enviado pelo link, o terceiro falsário obteve acesso às contas da recorrente e realizou duas transações pix, esvaziando suas contas e seu crédito.

No entanto, a autorização para adentrar aos sistemas ocorreu, a toda evidência, mediante descuido da parte autora, que não se atentou às recomendações de segurança e não verificou a veracidade do contato recebido através dos canais oficiais do banco.

Perde razoabilidade imputar o prejuízo sofrido ao banco ou à instituição intermediadora, em circunstâncias como as descritas neste feito, em que o próprio consumidor, sem justificativas aceitáveis, fornece informações a terceiro e realiza autorizações por link, sem se certificar da veracidade da solicitação recebida via ligação telefônica, que é, sabidamente, um dos meios mais utilizados diuturnamente por estelionatários à prática do chamado “golpe da central de atendimento”. Sobretudo quando não há peculiaridades que indiquem desídia por parte da instituição financeira, nada que sugira que o golpista tivesse apresentado à parte autora “dados sensíveis e/ou sigilosos que lhe gerassem credibilidade acerca da suposta compra indevida em seu nome”, valendo-se das palavras da magistrada.

Nesse contexto, não há que se falar em conduta ilícita ou falha na prestação de serviços relativa ao sistema de segurança das rés que



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

possam ensejar responsabilidade e dever de reparação por dano material ou moral.

Nessa linha de entendimento, r. precedentes do TJMG:

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÃO FRAUDULENTE POR MEIO DE PIX. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. FORTUITO EXTERNO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO INDENIZATÓRIO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso de apelação interposto por instituição financeira contra sentença que a condenou ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, decorrente de transação fraudulenta realizada via PIX. A autora/apelada alegou ter sido vítima de golpe telefônico no qual transferiu valores acreditando atender pedido de familiar. O banco apelante sustentou a inexistência de falha na prestação do serviço, alegando culpa exclusiva da vítima e fortuito externo.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde civilmente pelos danos materiais e morais decorrentes de fraude perpetrada por terceiro por meio de golpe de engenharia social, em que a própria consumidora realizou a transferência bancária via PIX.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade das instituições financeiras pelos danos sofridos por consumidores em operações bancárias é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

4. A responsabilidade objetiva pode ser afastada quando demonstrada a existência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, configurando fortuito externo.

5. No caso concreto, a fraude decorreu de engenharia social, na qual a autora, induzida a erro por terceiro, realizou voluntariamente a transferência via PIX, utilizando senha pessoal e sem verificar a titularidade da conta destinatária.

6. Não há nos autos qualquer indício de falha de



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

segurança do sistema bancário ou de invasão da conta da autora por terceiros, de modo que o banco não contribuiu para o evento danoso.
7. A jurisprudência do STJ e deste Tribunal de Justiça reconhece que, quando a própria vítima realiza a transação mediante uso de senha pessoal, não há falha do banco a justificar a sua responsabilização.
IV. DISPOSITIVO E TESE
8. Recurso provido.
Tese de julgamento: 1. A instituição financeira não responde pelos danos decorrentes de golpe de engenharia social quando a própria vítima realiza a transação bancária voluntariamente, mediante uso de senha pessoal, sem qualquer falha de segurança atribuível ao banco.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código Civil, art. 393.
Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp nº 1633785/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 24/10/2017; TJMG, Apelação Cível 1.0000.22.224355-2/001, Rel. Des. Domingos Coelho, 12ª Câmara Cível, j. 13/07/2023. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.25.098629-6/001, Relator(a): Des.(a) Ivone Guilarducci, 15ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 09/05/2025, publicação da súmula em 14/05/2025)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - GOLPE A PARTIR DE LIGAÇÃO POR TELEFONE - ESTELIONATÁRIO QUE SE PASSA POR FUNCIONÁRIO DO BANCO - LOGRO AO CONSUMIDOR QUE RESULTA EM TRANSFERÊNCIAS POR PIX E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO - OPERAÇÕES REALIZADAS COM A SENHA PESSOAL EM DISPOSITIVO PREVIAMENTE CADASTRADO - NÃO INCIDÊNCIA DA PRESUNÇÃO RELATIVA DE DEFEITO PREVISTA NO ARTIGO 14, §3º, I, DO CDC - PRESUNÇÃO JUDICIAL DE INEXISTÊNCIA DO DEFEITO A PARTIR DA SUBSUNÇÃO DE INDÍCIO À REGRA DE EXPERIÊNCIA - ÔNUS DO CONSUMIDOR DE PROVAR A ALEGAÇÃO DE FALHAS DE SEGURANÇA DO BANCO - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO - INEXISTÊNCIA DE CONTRASTE EVIDENTE ENTRE O PERFIL FINANCEIRO DA VÍTIMA E O TIPO E VULTO DAS TRANSAÇÕES REALIZADAS - DEFEITO E NEXO DE CAUSALIDADE NÃO CARACTERIZADOS - IMPROCEDÊNCIA DO PLEITO INDENIZATÓRIO



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

- O artigo 14, §3º, I, do CDC, que impõe ao fornecedor o ônus de provar que, "tendo prestado o serviço, o defeito inexistente", trabalha com uma presunção meramente relativa da existência do defeito, pressupondo haver nexo de causalidade entre os serviços e os danos sofridos pelo consumidor: presumem-se defeituosos os serviços, porque eles causaram danos ao consumidor.

- Se não houve inversão judicial do ônus da prova em favor do consumidor e afigura-se duvidoso o nexo de causalidade entre os alegados danos e uma conduta imputável ao fornecedor, não cabe presumir a existência de defeito nos serviços, mormente se as máximas da experiência imprimem verossimilhança preponderante à hipótese de ausência de defeitos.

- Prevalendo a versão de que foi o próprio correntista que, enganado por estelionatário em conversa telefônica, possibilitou as transações questionadas, realizadas com o uso de sua senha pessoal, em dispositivo previamente cadastrado, com validação por Token, incumbe ao consumidor provar a hipótese de falha de segurança do banco na guarda de suas informações pessoais.

- Em caso de golpe perpetrado por falsário que, passando-se por funcionário do banco em ligação telefônica, leva o consumidor a realizar determinadas transações bancárias ou informar dados pessoais e intransferíveis que permitem ao golpista efetuar as operações, não cabe responsabilizar a instituição financeira, se não evidenciadas falhas em seus serviços, hipótese em que nem sequer há falar em nexo de causalidade entre conduta sua e os danos sofridos pelo consumidor, dos quais a causa é a culpa de terceiro, associada ao descuido da vítima.

(TJMG - Apelação Cível 1.0000.24.464326-8/001, Relator(a): Des.(a) Fernando Lins, 20ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 31/03/2025, publicação da súmula em 01/04/2025)

Ademais, não se aplica a Súmula 479 do STJ ao caso em tela, pois se trata de fortuito externo, e não interno. O golpe sofrido pela autora não guarda relação com falhas no sistema de segurança das instituições financeiras, mas sim com a conduta do próprio consumidor que, induzido por terceiro por razões que permanecem obscuras, realizou voluntariamente a autorização de terceiros em sua conta, não



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

sendo possível apurar se a transferência era diversa do padrão de suas transações financeiras, nem reconhecer falha atribuível aos réus.

Por fim, em relação ao contrato de empréstimo firmado junto à PICPAY, observa-se que a parte ré, ao contestar, acostou o contrato de empréstimo em debate. O referido documento foi acompanhado de reconhecimento facial (*selfie*) da autora, com as medidas de sua localização no momento da formalização, além de suas informações pessoais (CPF, *email*, endereço, etc.), bem como de seu documento de identidade, respeitando as regras de segurança para contratações por meios digitais, o que logicamente afasta a hipótese de contratação mediante fraude.

DISPOSITIVO

À luz do exposto, **nego provimento ao recurso**, mantendo inalterada a r. sentença proferida.

Condeno a apelante ao pagamento das custas recursais e majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% (doze por cento) sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC e do Tema 1059 do STJ, mantida a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade de justiça concedida.

É como voto.

DES. OCTÁVIO DE ALMEIDA NEVES

PRELIMINAR

De acordo com o eminente Relator.

MÉRITO



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

No tocante ao mérito, peço vênia ao Relator, eminente Desembargador Claret de Moraes, para apresentar divergência pelos fundamentos a seguir expostos.

A hipótese litigiosa abarca relação de consumo e, por força da norma consumerista (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor), o fornecedor responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

O caráter objetivo da responsabilidade do fornecedor não afasta, entretanto, as causas excludentes da responsabilidade consumerista, notadamente aquelas que rompem o nexo de causalidade entre o dano suportado pelo consumidor e a conduta imputada ao vendedor/fornecedor.

Sobre a matéria, veja-se a previsão contida no artigo 14, §3º, 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.

(...)

§ 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".

Dessa forma, com base no artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, acaso verificado que o dano reclamado decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro diverso do fornecedor, a responsabilidade deste último pelo fato ou defeito do produto ou serviço não se concretizará.

Na hipótese dos autos, a controvérsia orbita em torno da ocorrência de golpe de engenharia social, comumente conhecido como



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

“Golpe da Mão Fantasma”, que ocorreu por meio de contato com terceiro fraudador, o qual se passando por preposto da Caixa Econômica Federal, a ludibriou com a falsa narrativa acerca da existência de movimentações financeiras irregulares nos cartões e na conta bancária de sua titularidade, induzindo-a a acessar um link como parte de um suposto procedimento de segurança, disto resultando na realização de operações bancárias atípicas, com transferências via PIX e contratação de empréstimo bancário não autorizado nos aplicativos das instituições requeridas.

Em que pese a alegação de que as transferências de valores por golpistas decorreram de culpa da própria consumidora, que permitiu o acesso do aplicativo do banco para terceiros, não se pode desprezar a falha de segurança das instituições financeiras, que não consideraram o perfil financeiro da apelante para impedir a concretização dos referidos golpes, sendo inegável a falha na prestação dos serviços bancários pelas rés, notadamente quanto ao dever de sigilo e guarda de dados dos seus clientes, de modo que sua conduta se liga na cadeia de causas que resultou nas lesões sofridas pela demandante e, dessa maneira, ensejam sua responsabilidade quanto a elas.

Nesse sentido, é oportuno registrar que cabe ao fornecedor comprovar a segurança e a regularidade do serviço prestado. Não basta afirmar que as transações foram concretizadas através da senha de uso pessoal, porque é fato notório que criminosos cibernéticos se valem das próprias falhas de segurança de instituições de crédito para lançar mão do patrimônio alheio.

Ademais, competia aos réus informarem o histórico anterior de operações na conta, de modo a comprovar que os valores transferidos não eram anormais ao perfil da autora, o que não se verifica nos autos.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

A esse respeito, note-se que os extratos bancários colacionados à ordem 37 não registram transações com o destinatário dos valores além da impugnada junto à primeira requerida, tampouco evidenciam histórico que validasse a prática de tais operações vultosas, reforçando o caráter excepcional dos eventos. Cumpre ressaltar que o histórico do extrato revela apenas a transferência de valores entre contas de titularidade da autora.

De igual modo, o extrato de ordem 10, referente à conta mantida com a segunda ré, revela a transferência de todo o montante depositado e a contratação de empréstimo consignado com sua posterior transferência via PIX para conta não identificada, conduta anormal ao perfil da autora.

Ao oferecer mecanismos que facilitem o acesso de seus clientes aos seus produtos e serviços, e, a partir da comodidade disponibilizada, auferirem lucros com ela, aumenta em nível proporcional o dever de segurança e guarda que a parte requerida é obrigada a atender, como risco do empreendimento que não pode ser transferido ao consumidor.

A ausência destas ferramentas de controle, em casos revestidos de peculiaridades como as dos autos, notadamente no que se refere ao intervalo de tempo que as operações foram realizadas e ao vultoso valor delas, atrai a responsabilidade da instituição financeira. Acerca da responsabilidade da instituição financeira, veja-se precedente recente do colendo Superior Tribunal de Justiça:

“RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO.



1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos.

2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal.

3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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.

4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013.

5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.

7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.



8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado.

9. **Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos; enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.**

10. **A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento.**

11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista.

12. Recurso especial provido. (REsp 2.222.059/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em: 07/10/2025, DJe de 13/10/2025)

Nesse mesmo sentido, já decidiu este egrégio Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - GOLPE DA MÃO FANTASMA - APLICAÇÃO DO CDC - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - POSSIBILIDADE - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - DADOS PESSOAIS VAZADOS. "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias." não é possível



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

reconhecer o rompimento do nexo de causalidade, eis que a responsabilidade objetiva da instituição financeira está fundada no fortuito interno que se aplica por permitir que dados dos correntistas das contas de aplicação digital sejam acessados por terceiros. Inteligência do artigo 14, § 3º, do CDC. Súmula 479 do STJ. O dano moral consiste em uma lesão a um direito extrapatrimonial, notadamente relacionado à esfera personalíssima da pessoa. Quantum indenizatório fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada.” (TJMG - Apelação Cível 1.0000.24.362819-5/001, Relator(a): Des.(a) Newton Teixeira Carvalho, 13ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 08/11/2024, publicação da súmula em 11/11/2024)

Por conseguinte, do exame dos documentos constantes do caderno probatório, é de se reconhecer a responsabilidade da instituição financeira requerida pelos danos materiais advindos das operações indevidamente realizadas, devendo ser imposto aos requeridos anular o contrato de empréstimo bancário feito pelos estelionatários e a restituir a autora/apelante o valor das operações fraudulentas.

Passa-se à análise da indenização por danos morais pleiteada pela apelada.

Os danos morais caracterizam-se como ofensa ou violação dos bens de ordem moral de uma pessoa, atingindo o seu ânimo psíquico, moral e intelectual. Em suma, se constitui em lesão aos direitos de personalidade.

A indisponibilidade financeira ocasionada a autora em razão do golpe por ela sofrido, que teve aumentada sua angústia em razão da não solução administrativa total da questão demonstra ofensa à sua honra e imagem em razão de ato irregular imputável aos réus, razão pela qual a condenação deste ao pagamento de indenização por danos morais é medida de rigor.



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

À falta de pressupostos legais taxativamente enumerados para quantificação da indenização deferida a título de danos morais, impõe-se que seu montante seja arbitrado de modo a guardar perfeita correspondência com a gravidade objetiva do fato e do seu efeito lesivo, bem assim com as condições sociais e econômicas da vítima e do autor da ofensa, ajustando-se ao princípio da equidade e à orientação pretoriana segundo a qual a eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida.

Por isso é que o julgador, ao fixar a quantia devida, deve estar atento ao limite do razoável, sem afastar-se da finalidade compensatória, não permitindo que se enverede pelo rumo das pretensões absurdas.

Após sopesar as circunstâncias do caso concreto, especialmente os valores das operações e o porte econômico dos réus, bem como a pretensão formulada na exordial, a indenização por dano moral deve ser fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

DISPOSITIVO

Posto isso, **dou provimento ao recurso** para, em reforma, julgar procedentes os pedidos iniciais, a fim de:

a) Condenar o réu Nu Pagamentos S.A. à restituição da quantia de R\$ 4.200,00 (quatro mil e duzentos reais), de forma dobrada, cujo montante deverá ser corrigido monetariamente a partir da data da transferência segundo o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, e acrescido de juros de mora segundo a taxa SELIC, consoante metodologia de cálculo prevista no art. 406 do Código Civil, a contar da citação.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

b) Condenar o réu Picpay – Instituição de Pagamento S.A. à restituição da quantia de R\$ 21.536,88 (vinte e um mil e quinhentos e trinta e seis reais e oitenta e oito centavos), de forma simples, cujo montante deverá ser corrigido monetariamente a partir da data da transferência segundo o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, e acrescido de juros de mora segundo a taxa SELIC, consoante metodologia de cálculo prevista no art. 406 do Código Civil, a partir da data da citação.

c) Declarar a inexistência do débito, impondo ao réu Picpay – Instituição de Pagamento S.A. anular o contrato de empréstimo bancário feito pelos estelionatários, qual seja, aquele averbado sob o nº 0118606514, bem como a ressarcir a autora os valores indevidamente descontados, de forma simples, cujo montante deverá ser corrigido monetariamente de cada desconto indevido segundo o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, e acrescido de juros de mora segundo a taxa SELIC, consoante metodologia de cálculo prevista no art. 406 do Código Civil, a contar da citação.

d) Condenar os réus, solidariamente, a pagar à autora o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais. Sobre o valor da indenização extrapatrimonial deverão incidir juros de mora segundo a taxa SELIC, consoante metodologia de cálculo prevista no art. 406 do Código Civil, a partir da citação (relação contratual). A correção monetária incidirá a partir da publicação do presente acórdão, de acordo com o índice de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil.

Em razão da reforma da sentença, condeno os réus ao pagamento das custas e despesas processuais, incluídas as recursais, e ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais ao



Apelação Cível Nº 1.0000.25.357288-7/001

procurador da autora, estes que fixo em 12% (doze por cento) do valor da condenação.

É como voto.

DESA. JAQUELINE CALÁBRIA ALBUQUERQUE

Peço vênia ao eminente Relator para acompanhar a divergência inaugurada pelo d. 1º Vogal.

DES. FABIANO RUBINGER DE QUEIROZ

Com a devida vênia ao judicioso voto do il. Relator, acompanho a divergência inaugurada pelo em. Primeiro vogal, sobretudo porque se impõe adequar aos reiterados posicionamentos adotados por esta c. Câmara, inclusive em casos semelhantes.

É como voto.

DES. CAVALCANTE MOTTA - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "DERAM PROVIMENTO AO RECURSO, VENCIDOS O RELATOR E O 4º VOGAL"