Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
17
Carimbado Eletronicamente

Apelação Cível no Processo nº 0824138-57.2023.8.19.0205
Apelante: NU PAGAMENTOS S.A.
Apelada 1: LUANA DA SILVA BELEI
Apelada 2: XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CAMBIO TITULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A
Relator: DES. Antônio Iloízio Barros Bastos

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE. FALSA CENTRAL ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DE R$ 10.500,00 A TÍTULO DE DANOS MATERIAIS E R$ 3.000,00 POR DANOS MORAIS. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

I – Caso em exame:

1.1. Consumidora vítima de golpe por engenharia social, induzida a realizar transferências via Pix, que totalizaram R$ 10.500,00.

1.2. Recursos direcionados a contas sob responsabilidade das rés.

1.3. Sentença que reconheceu a falha na prestação do serviço bancário e o dever de indenizar, com base na responsabilidade objetiva do fornecedor e no fortuito interno.

1.4. Pretensão recursal de reconhecimento de culpa exclusiva da vítima e afastamento dos danos morais

ANTONIO ILOIZIO BARROS BASTOS:13933 Assinado em 05/07/2025 09:13:30
Local: GAB. DES ANTONIO ILOIZIO BARROS BASTOS

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
18
Carimbado Eletronicamente

ou redução da indenização.

II – Questão em discussão:
2.1. Apuração da responsabilidade da instituição financeira em caso de fraude eletrônica praticada por terceiro.
2.2. Verificação da presença de dano moral indenizável e da razoabilidade do quantum fixado.

III – Razões de decidir:
3.1. Responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC.
3.2. Configuração de fortuito interno, conforme Súmula 479 do STJ e Súmula 94 do TJRJ.
3.3. Descumprimento das obrigações previstas na Resolução nº 147/2021 do Banco Central, que impõe o bloqueio cautelar de valores suspeitos no âmbito do Pix. Movimentação atípica.
3.4. Dano moral configurado.
3.5. Quantum indenizatório adequado à extensão do dano e aos parâmetros da jurisprudência dominante.

IV – Dispositivo:
4.1. Recurso conhecido e improvido.

Tese de julgamento:
"1. É objetiva a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes eletrônicas decorrentes de falha na segurança do serviço bancário, ainda que praticadas por terceiros. 2. O golpe por engenharia social configura fortuito interno, que não elide o dever

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
19
Carimbado Eletronicamente

de indenizar. 3. A ausência de bloqueio preventivo de valores transferidos via Pix em valores atípicos viola os deveres legais e regulamentares das instituições financeiras, tanto mais em se tratando de movimentações atípicas. 4. Dano material e moral configurados. 5. Recurso conhecido e não provido. 6. Honorários já fixados no máximo legal, que não comportam majoração."

Dispositivos relevantes citados: Artigo 2º, 3º, 14, § 3º, do CDC. Artigo 373, I do CPC.

Jurisprudência relevante citada: Sumula 94 TJRJ. Súmulas 297 e 479 do STJ.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de apelação cível no processo nº. 0824138-57.2023.8.19.0205, onde é apelante NU PAGAMENTOS S.A., sendo primeira apelada LUANA DA SILVA BELEI e segunda apelada XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CAMBIO TITULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A.,

ACORDAM os integrantes desta Décima Sexta Câmara de Direito Privado, em sessão realizada nesta data e por unanimidade de votos, em negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Relator.

Relatório já apresentado nos autos, *in verbis:*

Trata-se de ação de ação ajuizada por LUANA DA SILVA BELEI em face de NU PAGAMENTOS S.A. e XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CAMBIO TITULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Alega a autora que foi vítima de fraude bancária sofrida por meio de engenharia social; que após ser induzida a erro por criminosos que se passaram por funcionários do Banco Itaú, efetuou transferências via Pix nos valores de R$ 7.000,00 (valor em conta poupança) e R$ 3.500,00 (Pix via cartão de crédito), totalizando R$ 10.500,00, para conta de titular desconhecido, com intermediação das instituições réus; que houve falha na prestação dos serviços das instituições financeiras envolvidas, que não realizaram bloqueio preventivo, mesmo com alertas indicativos de fraude; que a responsabilidade dos fornecedores de serviços financeiros nos termos do CDC é objetiva; que houve fortuito interno e a violação do dever de segurança previsto no art. 14 do CDC; que as rés não prestaram auxílio após o ocorrido, obrigando-a a procurar o Judiciário.

Por tais motivos requer a procedência dos pedidos para ser ressarcida do valor de R$ 10.500,00 (dez mil e quinhentos reais) e ser indenizada por dano moral no equivalente a R$ 8.000,00 (oito mil reais).

Regularmente instaurado o contraditório, o feito culminou com a r. sentença no ID 129901323 PJe, que julgou parcialmente procedente o pedido para: **a) Condenar a parte ré Nubank a efetuar o pagamento de verba indenizatória, a título de dano moral, no valor de R$ 3.000,00 (três mil reais) à parte autora, com incidência de correção monetária a contar da sentença e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, nos termos do art. 406 do CC c/c art. 161, parágrafo 1º do CTN c/c Súmulas 54 e 362 do STJ; b) Condenar a parte ré Nubank a restituir, na forma simples, os valores transferidos da conta corrente da parte autora (R$ 10.500,00), acrescidos de correção monetária desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Custas e honorários sucumbenciais pela ré Nubank, estes fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, § 2º, do CPC. (...)"**

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
21
Carimbado Eletronicamente

A sentença foi alvo de embargos de declaração no ID 132530667 PJe, conhecidos e rejeitados pela decisão no ID 163210247 PJe.

Apelação do NU PAGAMENTOS S/A no ID 134482549 PJe, onde em resumo, argui a inexistência de ato ilícito ou culpa que justifique a condenação; que houve culpa exclusiva da autora pela própria imprudência; que tendo em vista o caráter externo da fraude, houve o rompimento do nexo de causalidade, não havendo se falar em indenização, seja por dano material, seja por dano moral. Em não sendo o entendimento de improcedência dos pedidos autorias, alternativamente pleiteia a redução do valor arbitrado.

No ID 138683862 PJe, certidão de tempestividade e correto preparo recursal.

Contrariedade à apelação no ID 141857094 PJe, prestigiando o julgado e requerendo a manutenção da sentença, reitera que foi contatada por golpistas através de falsa central de atendimento, oportunidade na qual já sabiam que a autora tinha conta bancária tanto no Itaú, quanto no Nubank; reitera que grande parte dos transtornos se deu em função do não acionamento ou acionamento tardio do protocolo MED – resolução 147 do BACEN; que não houve nenhum bloqueio ou mensagem de confirmação, para movimentação incompatível com o padrão financeiro; transação; que se aplica na espécie a Súmula 479 do STJ e Tema Repetitivo 466 do STJ, no sentido de que movimentações atípicas e alheias ao padrão de consumo são de responsabilidade objetiva da instituição financeira.

No ID 165070978 PJe, petição do NU PAGAMENTOS S/A requerendo habilitação de novos patronos nos autos.

Não houve apresentação de contrarrazões pela segunda apelada.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
22
Carimbado Eletronicamente

Conclusos os autos a este Relator, no ID 006, deste recurso, foi determinada a retificação da autuação, o que foi cumprido no ID 008.

Passo ao Voto.

Presentes os requisitos de admissibilidade e conhecimento do recurso.

Cuida-se o caso dos autos de ação declaratória c/c indenizatória por danos morais em razão de transferência Pix realizada após contato de falsa central de atendimento e, apesar de a autora ter utilizado os meios devidos para reverter o prejuízo, não logrou êxito.

Pois bem, no mérito, cinge-se a controvérsia em verificar eventual falha na prestação de serviço por parte do banco réu. O tema versa sobre relação de consumo, enquadrando-se o autor no conceito de consumidor e o réu, no de fornecedor, conforme artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça também dispõe: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Da análise dos autos constata-se que a parte autora logrou êxito em demonstrar minimamente os fatos constitutivos do direito alegado (art. 373, I do CPC), no sentido de ter sido vítima da ação de terceiros, uma vez que mesmo em se tratando de movimentação atípica não houve o MED (Mecanismo Especial de Devolução) e muito menos o bloqueio da transação.

O artigo 14 do CDC prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Aplica-se ao caso a teoria do risco do empreendimento ou da atividade econômica. Desse modo, uma vez comprovada a falha, o fornecedor só não será responsabilizado quando provar que, tendo

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

prestado o serviço, o defeito inexistiu; ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos precisos termos do §3º do artigo 14 do CDC. Logo, para que surja o dever de indenizar por parte do réu, basta a prova da conduta, do nexo causal e do dano sofrido pelo consumidor.

Pela teoria do risco do empreendimento aquele que se propõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos provenientes de sua atividade, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade decorre diretamente do exercício de sua função tópica de produzir, distribuir, comercializar ou executar serviços aos consumidores. Aponte-se, ainda, para as Súmulas números 479 da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e 94 deste Tribunal de Justiça, que assim dispõem:

> **479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.**
> **94 - Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar.**

De se consignar que não configurada a culpa exclusiva da vítima, pois houve a confirmação dos dados já obtidos pelos fraudadores que se fizeram passar de funcionários da instituição bancária, sendo a autora induzida a realizar as transferências.

Evidente que a possibilidade de fraude dos sistemas da ré é risco que integra o seu empreendimento, não configurando fortuito externo apto a isentar-lhe de responsabilidade. Esse é o entendimento firmado pelo e. Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp 1.197.929/PR, submetido ao rito dos recursos repetitivos. Confira-se:

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

> **RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido. (REsp 1197929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/08/2011, DJe 12/09/2011) (grifamos)**

Outrossim, como relatado, poderiam a apelante ter evitado o prejuízo da autora se agisse com presteza, evitando a propositura de mais uma ação e trazendo tranquilidade para a cliente, que prontamente comunicou o fato ao NUBANK.

Havia à disposição da apelante o MED - Mecanismo Especial de Devolução, para resolver o problema. Confira-se em https://www.migalhas.com.br/depeso/402424/voce-conhece-o-mecanismo-especial-de-devolucao-med

Evidente o descumprimento pela instituição financeira das

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
25
Carimbado Eletronicamente

obrigações previstas na Resolução nº 147/2021 do Banco Central, que impõe o bloqueio cautelar de valores suspeitos no âmbito do Pix.

Além disso, a movimentação em questão fugiu do padrão da autora, mas não sofreu bloqueio ou pedido de confirmação por parte da apelante.

Por isso, entendo que correto o reconhecimento do dano material e moral, ambos indenizados em valores proporcionais e razoáveis.

Por tais fundamentos, VOTO no sentido de conhecer e negar provimento ao recurso. Os honorários advocatícios já foram fixados no percentual máximo legal, não comportando majoração.

Rio de Janeiro, 03 de julho de 2025.

Antônio Iloízio Barros Bastos
DESEMBARGADOR
Relator

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ