



**PODER JUDICIÁRIO DA PARAÍBA -PB**

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA**

**2ª TURMA RECURSAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA**

---

**ACÓRDÃO**

PROCESSO Nº: 0822222-09.2024.8.15.2001

JUIZADO DE ORIGEM: 3º JUIZADO ESPECIAL CIVEL DE JOAO PESSOA/PB

RECURSO INOMINADO CÍVEL (460)

RECORRENTE: ---

ADVOGADO DO RECORRENTE: KATIA REGINA FERREIRA DE FARIAS - PB10004-A

RECORRIDO: NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

ADVOGADO DO RECORRIDO: MARIA DO PERPETUO SOCORRO MAIA GOMES PE21449-A

**RELATOR: JUIZ INÁCIO JÁRIO QUEIROZ DE ALBUQUERQUE**

---

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DA PARTE PROMOVENTE. AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS. SPOOFING. PHISHING. GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. PADRÃO ANORMAL AO PERFIL DO CLIENTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RISCO DA ATIVIDADE ECONÔMICA. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE. RESTITUIÇÃO DE 50% DOS VALOR. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE PARA REFORMAR A SENTENÇA.



ACORDA a 2ª Turma Recursal do Tribunal de Justiça da Paraíba, à unanimidade dos votos, conhecer do recurso inominado por estarem presentes os pressupostos de admissibilidade recursal e, no mérito, DAR PROVIMENTO PARCIAL ao recurso, na forma do voto do Relator, que ficam fazendo parte integrante deste julgado.

## RELATÓRIO

Dispensado o relatório, conforme determina o art. 46 da Lei 9.099/95 e enunciado 92 do Fonaje.

## VOTO

Trata-se de Recurso Inominado interposto por ---, nos autos da Ação Indenizatória c/c Pedido de Tutela de Urgência, objetivando prestação jurisdicional no sentido de reconhecimento de falha do serviço prestado pelo réu, sob o argumento de que, o Autor fora vítima do "Golpe da Central de Atendimento", tendo sido convencido que havia "bloqueado" a compra no valor de R\$ 1.800,00 – em seu cartão de crédito – e a enviar um PIX no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para uma chave aleatória informada na oportunidade.

A sentença proferida pelo Juízo a quo, julgou improcedente os pedidos autorais.,

Em razões recursais, a parte promovente pugna pela reforma da sentença, alega que o fraudador passou várias informações privativas de seus dados pessoais e bancários junto ao NUBANK, informou que havia uma tentativa de gasto no valor de R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais) no cartão de crédito, bem como duas tentativas de PIX no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) cada, e o fato que chamou a atenção é que no dia anterior o autor recebera em sua conta um pix no valor de R\$ 20.000,00 (mil reais) de sua genitora, ou seja, os fraudadores tinham acesso as informações bancárias do autor. Aduz ainda que após ligou para a Central e fora informado que o autor fora vítima de um golpe. (Id 29600215)

A parte adversa, em contrarrazões, pugna pela manutenção da sentença. Alega que a ação se deu por culpa exclusiva do Recorrente, que realizou a transferência para terceiros utilizando senha pessoal, sem conhecer a procedência do recebedor ou tomar os cuidados necessários. (Id 29600219)

## MÉRITO

Da análise atenta dos autos, verifica-se que a situação narrada trata de culpa concorrente, em razão da falha da prestação de serviço da instituição financeira, que não adotou as medidas de segurança na movimentação de valor fora do padrão do correntista, contribuindo a consumação da fraude e, também do autor que sob a orientação do fraudador, sem qualquer cautela, permitiu o acesso a sua conta.

Com efeito, observa-se que restou incontroverso que o autor fora vítima de ato praticado por fraudadores com acesso aos dados de sua conta e utilização do número de telefone do canal oficial de atendimento, constitui fraude praticada por terceiro no âmbito das operações bancárias e caracteriza fortuito interno, razão pela qual a instituição financeira deve compartilhar os prejuízos sofridos pelo correntista, nos termos da Súmula 479 do STJ.



" **SÚMULA 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 "

Determina o referido enunciado de súmula, a responsabilidade da instituição financeira de forma objetiva, reconhecendo que as fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias é um fortuito interno, ou seja, um dano decorrente da própria atividade desenvolvida que traz prejuízos inesperados para o consumidor . De forma que no caso de dano decorrente de fortuito interno não pode a instituição financeira alegar culpa exclusiva de terceiro ou da vítima ( art.14§3º do CDC ) para se eximir da responsabilidade, até porque este é considerado um risco decorrente de sua atividade.

Não sendo por demais, realçar, que o consumidor tem direitos básicos protegidos pela legislação consumerista, incluindo a inversão do ônus probatório e a plenitude da reparação dos danos. Além disso, ressalta a responsabilidade civil objetiva da instituição financeira, fundamentada na teoria do risco do negócio, pela qual como medida de segurança deveria o réu ter mecanismos de segurança que detectassem movimentações incompatíveis com o perfil do consumidor, evitando prejuízo.

Sobre a matéria, o STJ se manifestou nos seguintes termos :

*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. 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 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 . (...) ( REsp 2.052.228) Ministra Nancy Andrighi - Terceira Turma***

Colhe-se da jurisprudência da Corte Cidadã , o entendimento de que é responsabilidade das instituições financeiras por danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no contexto de operações bancárias, razão pela qual o valor da condenação no caso do golpe da falsa central de atendimento - spoofing e phishing, deve ser adequado à realidade da movimentação financeira irregular realizada na conta do correntista .

Ainda sobre o tema, verifica-se que a Resolução nº 1 , de 12 de agosto de 2020, do Banco Central do Brasil - BACEN dispõe que: "Art. 32. Os participantes do Pix devem: V - responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos, compreendendo a inobservância de medidas de gestão de risco definidas neste Regulamento e em dispositivos normativos complementares; [...] Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude.

A inobservância das normas ora citadas configuram falha na segurança com vazamento de dados do consumidor, os fraudadores possuíam informações da vítima e do sistema bancário que, contribuiu decisivamente para desarmar o espírito da parte autora que acreditou tratar com a Central de Atendimento da instituição financeira.

Enfim, a parte autora não agiu como única causadora, ou com culpa exclusiva, no mínimo restou evidente que a parte autora contribuiu concorrentemente para o sucesso da fraude. Portanto, se não há culpa exclusiva do consumidor, incide reconhecimento da responsabilidade do banco réu por fato do serviço, devendo ser concorrente a responsabilidade das partes.

No tocante aos danos morais , não se há falar a mingua de lesão aos direitos subjetivos e personalismos que supere os contratemplos do cotidiano.

Assim, a sentença deve ser reformada para julgar procedente em parte o pedido autoral, condenando o banco a restituir cinco mil reais pelos danos causados ao autor.

## **DISPOSITIVO**

Pelo exposto, voto no sentido de DAR PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO, para reformar a sentença e julgar em parte procedente o pedido inicial, para condenar o promovido a restituir à parte autora a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), correspondente a 50% do valor subtraído na fraude sofrida, devidamente corrigido, a partir do fato danoso, e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação.

Sem honorários de sucumbência, nos moldes do artigo 55 da Lei nº 9.099/95.

É como voto.



Sala de Sessões Virtuais da Segunda Turma Recursal do Tribunal de Justiça da Paraíba,  
composição, data e conclusões, conforme certidão de julgamento.

**Inácio Jário Queiroz de Albuquerque**

**Juiz Relator**

