



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
7ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1176823-94.2023.8.26.0100**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Responsabilidade do Fornecedor**
 Requerente: **---**
 Requerido: **Nubank S/A (Nu Pagamentos) e outro**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Ricardo Augusto Ramos**

Vistos.

----- ajuizou ação de restituição de valores e indenização por danos morais em face de **Nu Pagamentos S/A (Nubank) e MercadoPago Instituição de Pagamento Ltda.** Alegou, em síntese, que foi vítima de golpe bancário em 11/10/2023, quando recebeu uma ligação de um golpista se passando por funcionário do Nubank. Afirmou que o fraudador, utilizando-se de informações sigilosas da autora, persuadiu-a a realizar o pagamento de um boleto falso no valor de R\$ 9.400,00, através do seu cartão de crédito, sob a alegação de que seria necessário para evitar fraudes em seu cartão. Aduziu que, acreditando nas informações, especialmente porque o número de telefone do golpista coincidia com o número oficial do banco, efetuou o pagamento do boleto, emitido pela ré MercadoPago. Alegou que após realizar o pagamento, tentou confirmar a transação com o Nubank, descobrindo que fora vítima de golpe. Afirmou que o Nubank, além de não estornar o valor, indicou que a operação foi realizada com aparelho confiável, o que não reflete a realidade, visto que a autora fora induzida pelo golpista a realizar a transação. Aduziu que houve grave falha de segurança do banco, que possibilitou o golpe. Alega que o MercadoPago também é responsável pelo prejuízo, em razão da emissão do boleto e pela abertura de conta que permitiu a fraude, além de sua omissão em fiscalizar a autenticidade da transação. Requereu a concessão de tutela provisória de urgência para tornar inexigível a cobrança do valor de R\$ 9.400,00 da fatura do cartão de crédito e para impedir a negativação de seu nome. Ao final, pleiteou a condenação solidária das rés em danos materiais no valor de R\$ 9.400,00, bem como danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Juntou documentos.

Houve determinação para a comprovação dos requisitos da justiça gratuita

1176823-94.2023.8.26.0100 - lauda 1

(fls. 73/74).

Antecipando-se ao recebimento da inicial, o réu Nubank ofertou contestação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
7ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

às fls. 77/121, tecendo considerações iniciais sobre a instituição financeira e a segurança dos serviços prestados. Alegou que em momento algum a autora acessou os canais oficiais do banco, sendo vítima do golpe da falsa central de atendimento. Arguiu a sua ilegitimidade passiva, imputando a terceiros a prática do golpe. Sustentou a ocorrência de fortuito externo, culpa exclusiva de terceiro e do consumidor. Afirmou a ausência de nexo de causalidade e ausência de falha de segurança do banco. Requereu a improcedência.

Emenda à inicial (fls. 187/194).

Assistência judiciária deferida (fls. 226).

Réplica (fls. 235/252).

Citado, o réu MercadoPago ofertou sua contestação às fls. 255/279 arguindo, em preliminar, incompetência do juízo e sua ilegitimidade passiva. No mérito, teceu esclarecimentos sobre a instituição financeira. Sustentou a ausência do dever de indenizar e ausência de defeito ou vício no serviço prestado. Afirmou que houve culpa exclusiva de terceiro e da própria requerente. Aduziu a não ocorrência de dano moral. Pleiteou a improcedência dos pedidos. Juntou documentos.

Réplica (fls. 350/373).

Instados a especificaram as provas que pretendiam produzir (fls. 377), as partes apresentaram suas manifestações (fls. 380/381, 382/383 e 384).

É o relatório.

FUNDAMENTO E DECIDO.

Impõe-se o julgamento antecipado do feito, nos moldes do artigo 355, inciso II, do CPC, bem como por ser desnecessária a produção de outras provas, estando o feito suficientemente instruído com os elementos necessários ao convencimento motivado.

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelos réus é matéria que se confunde com o próprio mérito da demanda. Não há que se falar em incompetência do juízo, posto que o juízo cível é o correto para análise do pleitos formulados pela parte autora, havendo independência entre as searas cível e criminal.

Presentes os pressupostos processuais e condições da ação, passo à análise

1176823-94.2023.8.26.0100 - lauda 2

do mérito.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
7ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

em evidente relação consumo, de modo que a inversão do ônus da prova, em decorrência da hipossuficiência do consumidor frente à capacidade técnica, fática e econômica do fornecedor, bem como da verossimilhança das alegações, é de rigor, considerando que estão presentes os requisitos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso dos autos, a pretensão inicial é parcialmente procedente.

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 razoavelmente dele se espera e a época em que foi fornecido (artigo 14, § 1º, da Lei 8.078/90).

Com efeito, é de responsabilidade da instituição ré prover a segurança e os serviços adequados aos seus clientes correntistas, sendo certo que qualquer falha na prestação destes serviços, em especial no que se refere à segurança, deve ser suportada pela própria prestadora de serviço. Aplica-se no caso a teoria do risco profissional ou riscoproveito, segundo a qual todos aqueles que se dediquem às atividades comercial e empresarial devem responsabilizar-se efetivamente pelos danos causados, só podendo ser elidida mediante a comprovação de culpa exclusiva da vítima, de caso fortuito ou força maior. Empresas do porte da requerida, por exercerem atividade com fins altamente lucrativos, devem assumir o risco dos danos que vierem a causar por si ou por seus prepostos, não havendo nos autos qualquer prova de culpa exclusiva da autora e tampouco de ocorrência de caso fortuito (externo) ou força maior.

Sobre o tema específico do caso dos autos (golpe da falsa central de atendimento), aliás, o E. TJSP já decidiu, em sentido semelhante:

*CONTRATO BANCÁRIO – Ação de indenização por dano moral e material – Golpe da falsa central de atendimento – Transações bancárias fraudulentas – Sentença de procedência – Restituição dos valores indevidamente descontados do autor e indenização por dano moral – Apelação do réu - Preliminar de ilegitimidade de parte passiva rejeitada - Movimentação destoante do perfil do correntista – Falha nos sistemas de segurança bancários – Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços — **Dano moral não configurado** – Sentença parcialmente reformada – Recurso provido em parte (Apelação*

1176823-94.2023.8.26.0100 - lauda 3

Cível nº 1019842-03.2024.8.26.0100, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator PEDRO FERRONATO, julgado em 22 de outubro de 2024).

De rigor, portanto, a condenação dos requeridos, de forma solidária, ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
7ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

ressarcimento do valor pago pela requerente de R\$ 9.400,00, com a devida atualização desde a data do fato em 11/10/2023 (fls. 33) e juros desde a mesma data.

Cabe aqui uma observação. A inicial pleiteia dois provimentos de forma concomitante, que são excludentes entre si, vale dizer, pede a condenação em danos materiais no valor de R\$ 9.400,00 e a suspensão da cobrança do mesmo valor, posto que o pagamento do boleto teria sido realizado por meio de cartão de crédito do Nubank.

Ocorre que a suspensão da cobrança no cartão não se vislumbra possível, nem mesmo em sede de tutela de urgência, posto que a parte autora deixou de acostar aos autos a fatura do cartão de crédito, havendo apenas faturas anteriores (fls. 54/57, 58/61 e 62/65), em valores próximos a R\$ 500,00 ou R\$ 600,00, o que é apto a indicar que o pagamento de boleto de alto valor R\$ 9.400,00 foge do perfil de consumo da parte autora. Nota-se, ainda que não houve pedido final de cunho declaratório de inexigibilidade, mas tão somente condenatório.

Assim, reputo suficiente a condenação dos requeridos ao pagamento do valor do dano material, que será suficiente para reparar o prejuízo sofrido pela autora.

De outro lado, entendo não configurado o dano moral almejado pela autora.

Apesar de contratempos e dissabores, pois não se verifica grave e duradoura ofensa a direitos de personalidade, moral ou social à autora.

FATO DO SERVIÇO. DIVERGÊNCIAS NO CÓDIGO DE BARRAS DE BOLETO BANCÁRIO. LEGITIMIDADE. RESPONSABILIDADE DO BANCO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. 1. A autora acessou o site do réu, obtendo boletos com códigos de barra adulterados, de forma a redirecionar o pagamento para a conta de terceiros. 2. Não há provas de que o computador e não o site do banco tivesse sido alcançado pelos criminosos, ou de que ao tentar acessar aquele sítio eletrônico, a autora tenha sido redirecionada a uma página falsa. 3. Seja como for, os boletos continham os dados das operações de crédito, impossibilitando a detecção da fraude pela cliente. 4. E de acordo com o entendimento sumulado pelo E. Superior Tribunal de Justiça, no enunciado nº 479: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito

1176823-94.2023.8.26.0100 - lauda 4

interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 5. Deve responder, portanto, pelos danos causados à autora. 6. O dano moral, porém, não ficou bem configurado no caso. 7. Apesar de a autora afirmar ter recebido cobranças dos verdadeiros credores, não ficou claro o abalo ao seu nome, honra ou crédito. Não é a simples cobrança, por parte de seus clientes, o suficiente para lhe impor



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
7ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

a pecha de má pagadora. Ela dispõe dos boletos quitados para comprovar o pagamento e que foi vítima de fraude, ficando eventuais dívidas elucidadas perante seus credores. 8. Recursos não providos (Apelação Cível nº 1040007-26.2014.8.26.0002TJSP, 29ª Câmara de Direiro Privado, Rel. Des. MELO COLOMBI, julgado em 1/12/2016).

Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido formulado, para condenar os requeridos, de forma solidária, ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 9.400,00, com correção monetária pelo índice IPCA do IBGE desde a data do prejuízo (11/10/2023) e acrescido de juros de mora legais, na forma do art. 406, §§ 1º e 3º do Código Civil, desde o evento danoso.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas processuais, bem como com os honorários advocatícios ao polo contrário. Cada parte pagará honorários ao advogado da outra parte no equivalente a 12% do valor total atualizado da indenização.

Preteridas as demais alegações, por incompatíveis com a linha adotada, ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos fora das hipóteses legais e/ou com postulação meramente infringente ensejará a imposição da multa prevista no art. 1026, §2º, do CPC.

Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observado o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006, p. 240).

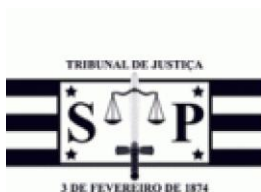
Em caso de recurso de apelação, intime-se a parte contrária para, querendo, apresentar contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias úteis (art. 1.010, §1º, do CPC). Após, subam os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, com as homenagens e cautelas de estilo.

1176823-94.2023.8.26.0100 - lauda 5

Com o advento da Lei nº 13.105/2015, o juízo de admissibilidade é efetuado pelo juízo ad quem, na forma do artigo 1.010, § 3º, a seguir transcrito: "Após as formalidades previstas nos §§ 1º e 2º, os autos serão remetidos ao tribunal pelo juiz, independentemente de juízo de admissibilidade".

Com o trânsito em julgado, arquivem-se os autos definitivamente.

Publiquem-se e intinem-se.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
7ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

São Paulo, 08 de novembro de 2024.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

1176823-94.2023.8.26.0100 - lauda 6