



**PODER JUDICIÁRIO**  
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás  
Comarca de Anápolis  
1º Juizado Especial Cível



Valor: R\$ 19.560,00  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível  
ANÁPOLIS - 1º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL  
Usuário: - Data: 25/01/2024 09:28:03

Autos nº 5657828-64.2023.8.09.0007

Procedimento do Juizado Especial Cível

Reclamante: Cristiana de Sousa Raimundo

Reclamado: Nu Financeira S.A. - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

**PROJETO DE SENTENÇA**

VISTOS ETC.

Dispensado o relatório, passo a decidir.

Em defesa preliminar, a demandada sustentou a incompetência deste órgão para o processo e julgamento da lide, pois, em sua visão, a causa apresentada possui extrema complexidade.

Entretanto, sem razão. O caso em debate não demanda maiores estudos para o seu desfecho, ante a facilidade e segurança apresentadas perante o Estado-Juiz, prescindindo de qualquer análise pericial, mormente quando facilmente demonstrável pela via escrita e oral.

Postulou, ainda, a ilegitimidade. Sem amparo, posto que os argumentos suscitados se confundem com o mérito e, nesta fase, por cautela, a rejeição faz-se medida salutar.



Presentes os pressupostos processuais e as condições da ação, impõe-se o julgamento antecipado do feito.

Compulsando os autos, vê-se merecer parcial guarida o rogo. Senão, vejamos:

A parte autora logrou êxito em apresentar ao Judiciário o vício na prestação dos serviços ofertados pela ré, porquanto, em 06 de setembro de 2023, a autora notou que foram transferidos de sua conta, em verdade, o montante de R\$ 2.280,00 (dois mil e duzentos e oitenta reais), na função *pix* crédito.

Aduziu que tal operação não fora efetuada por si e que, provavelmente, fora vítima de fraude, positivando, destarte, a causa de pedir aduzida em juízo.

Alegou que, de imediato, contatou o banco demandado - a fim de efetuar o bloqueio do valor - bem como em buscar o ressarcimento, contudo, não logrou êxito.

E mais, fora aconselhada a pagar o montante total de sua fatura, fazendo-o, contudo, não fora ressarcida.

O integrante do polo passivo não cumpriu com a regra do ônus processual, insculpido no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, pois deixou de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora.

Observa-se que a pretensão resistida em análise se cinge à prestação de serviços, sendo a relação jurídica material regrada pelas normas do microsistema advindo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90).

Ademais, em casos análogos, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça:

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE



VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE. TRANSFERÊNCIAS EFETIVADAS VIA PIX. NÃO RECONHECIMENTO PELA AUTORA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR NÃO DEMONSTRADA. INCIDÊNCIA DO ARTIGO 373, II, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. SÚMULA 479 STJ. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESTITUIÇÃO DEVIDA. ÔNUS DA PROVA. DESVIO PRODUTIVO COMPROVADO. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. 1. Na inicial, narrou a autora, ora recorrida, que após receber ligação em seu celular em 25/10/2022, para verificar algumas transferências em sua conta do Banco Bradesco, ligou em sua agência e tomou conhecimento que houveram novas transferências até então somente no Banco Bradesco. Relata que ao acessar sua conta do Nubank percebeu que havia sido feita uma transferência de R\$ 8.200,00 para a pessoa jurídica Lava Rápido JC, transação que desconhece. Requereu a restituição da importância transferida, via pix, indevidamente e danos morais no valor de R\$8.000,00. O banco demandado, por sua vez, arguiu, preliminarmente, ilegitimidade passiva ao argumento que não tem nenhuma relação com os fatos. Pontuou culpa exclusiva de terceiros e impossibilidade de inversão do ônus da prova. No mérito, ponderou que as movimentações partiram de dispositivo previamente autorizado pela autora, que passou por reconhecimento facial e que as transações foram realizadas no aparelho autorizado desde o dia 04 de julho de 2022, por isso, entendeu que não pode ser responsabilizado. Impugnação apresentada em evento 15. Sobreveio sentença de procedência dos pedidos iniciais, havendo condenação do banco promovido à restituição do valor movimentado indevidamente, no total de R\$ 8.200,00, e ainda, R\$ 7.000,00 a título de indenização por dano moral. 2. Irresignado, o banco requerido interpôs o presente recurso inominado (evento 27) ponderando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. Meritoriamente, alegou ausência de falha na prestação dos serviços, legitimidade das



transações e culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, bem ainda, ausência de danos materiais serem indenizados, face a ausência de dolo ou culpa. Requereu a reforma da sentença para julgar improcedente o pleito moral e, alternativamente, caso haja confirmação dos danos que seja reduzido o quantum. Contrarrazões pelo desprovimento do recurso (evento 32). 3. Da preliminar de ilegitimidade passiva: Alega o banco recorrente que não teve ingerência no valor supostamente transferido da conta bancária da recorrida a terceiro e que nada concorreu para a existência do referido dano, mediante a ausência de conhecimento do fortuito externo. Todavia, tem-se que a preliminar se confunde com o mérito razão pela qual lá será examinada. 4. Nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. 5. A responsabilidade das instituições bancárias é objetiva frente aos 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 ao teor da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, in verbis: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias?". 6. Nas ações que envolvam fraudes bancárias, no contexto atual em que se avolumam tais demandas, é essencial perquirir o "modus operandi" a fim de verificar a ocorrência de fortuito interno ou externo. Assim, o fato da Autora ter efetuado transação mediante transferência via pix, não afasta a responsabilidade do banco. Ademais, a transação somente foi concluída porque os dispositivos do banco assim permitiram, ainda que tal movimentação não fosse, no mínimo, estranhas à rotina da autora ou suspeita ao seu cotidiano. 7. Sabe-se que a caracterização de eventual fato lesivo como fortuito interno e externo, por ser construção doutrinária e jurisprudencial depende da análise de cada caso em concreto e de suas peculiaridades.



Entretanto o Superior Tribunal de Justiça, atento às fraudes perpetradas hodiernamente, vem considerando que as falhas de segurança do sistema bancário, que não criam mecanismos que impeçam transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor, constituem falha na prestação de serviço e conseqüentemente ensejam dever de reparar os danos causados. 8. Nesse sentido, na apreciação do REsp 2052228/DF, julgado em 12 de setembro de 2023, a Corte de Convergência mais uma vez ratificou o entendimento sedimentado na Súmula 479 no sentido de configurar FORTUITO INTERNO os golpes de engenharia social: ?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. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 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. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), 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, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.? (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.) (Grifei) 9. Não obstante, acerca da responsabilidade das Instituições Financeiras nas transações por meio do pagamento instantâneo ? PIX, estabelece o artigo 32, V, da Resolução nº 1 de 12/08/2020, do Banco Central do Brasil: ?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; (Redação dada, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.).? 10. Dentro da teoria do risco, adotada pelas relações consumeristas, os fornecedores, no caso os bancos, que se beneficiam com a facilidade das transferências, via PIX, devem, ou ao menos já deveriam, investir na segurança cibernética de modo a evitar fraudes perpetradas contra os consumidores e não exigir que o consumidor, homem médio, se torne um hiperconsumidor e possa antever que está sendo vítima de fraude. 11. Conforme se infere dos autos, no dia 25/10/2022, houve realização de um PIX da conta bancária da autora para Lava Rápido JC no valor de R\$ 8.200,00 (oito mil e duzentos reais), a qual a autora afirma desconhecer a transação e a pessoa beneficiária. 12. Observa-se que o banco não se atentou para a mudança repentina no perfil da movimentação da conta, que transferiu quase que instantaneamente, o saldo anteriormente transferido por ela mesma, porém de outra agência. Efetuou a autora no dia 25 de outubro de 2022, sete transferências, via pix, de sua conta do Banco Bradesco, Agência 611, Conta 844-3, para sua conta junto ao réu. No mesmo dia foi transferido praticamente todo o saldo disponível junto a conta da ré, R\$8.200,00, para conta de terceiro, restando apenas um saldo de R\$212,42 disponível à autora. 13. Ora! Se quisesse a autora transferir de fato valores à conta de terceiro, teria ela o feito direto de suas contas de origem, não necessitaria da transferência inicial junto à ré, para posterior destinação final ao terceiro. 14. Neste viés, além do vazamento de dados que muitas vezes serve de pretexto para justificar ?fortuito externo?, sob o argumento de que não há como evidenciar que decorreu de falha de segurança da instituição financeira, houve indícios de fraude, que por sua vez, poderiam ser evitadas pelo banco, se se atentassem ao fato de que as transferências foram realizadas no mesmo dia e que refogem ao padrão do consumidor, pela questão do valor quase que integralmente retirado da conta. 15. Ainda, se tivesse o réu, atuado de forma diligente, conferindo a atenção necessária à movimentação repentina, em total dissonância



ao padrão do consumidor, por certo, teria evitado a concretização da fraude, o que evidencia o "fortuito interno". 16. Na espécie, o ônus da prova incumbiria à instituição financeira quanto à inverdade da afirmação do consumidor de que não realizou a transação contestada, ou mesmo em relação à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado pela parte autora, à luz do que estatui o artigo 373, II do Código de Processo Civil. **17. Como visto, não há dúvidas acerca da ocorrência da fraude e, não há que se falar de culpa exclusiva da vítima, quando evidenciada a falha na segurança dos sistemas bancários. 18. Desta feita, verifica-se o dano material sofrido pela recorrida, uma vez que é atribuível à instituição financeira, a responsabilidade quanto ao ocorrido devido a falha na prestação dos serviços, em razão da teoria do risco do empreendimento, tendo em vista que os sistemas não oferecem a devida segurança ao consumidor e não estão aptos a coibir a prática de operações fraudulentas. 19. Além do mais, a recorrida, logo após a ocorrência do fato delituoso em que foi vítima, tomou as providências devidas, comunicando o fato a Instituição Financeira recorrida bem como registrando Boletim de Ocorrência, cumprindo o seu dever, conforme consta dos autos e do dispositivo 373, inciso I do Código de Processo Civil, aplicado subsidiariamente. 20. Há de ressaltar ainda que é inequívoca a hipossuficiência técnica do consumidor, que não dispõe de meios para provar o fato negativo, qual seja, de que não realizou as transações/transferências contestadas e nem forneceu a terceira pessoa os respectivos dados e senha do acesso pessoal ao aplicativo. 21. Logo, diante da verossimilhança da alegação do consumidor, havida ainda como vulnerável, ante a evidente dificuldade para produzir prova de fato negativo, caberia ao recorrente carrear elementos hábeis a demonstrar a idoneidade das transações efetuadas. 22. Todavia, as alegações trazidas a baila pelo recorrente, de regularidade da transação, padecem de discrepância com os fatos contidos nos autos. 23. Assim, não comprovada a regularidade da transferência via PIX realizada, resta configurada a fraude por culpa da Instituição**





Financeira recorrente, agindo com acerto a sentença proferida em primeiro grau. 24. Nesse sentido, trago recente julgado do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás: ?EMENTA: RECLAMAÇÃO. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SÚMULA 479 DO STJ. VIOLAÇÃO CONFIGURADA. GOLPE DO PIX. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. ACÓRDÃO RECLAMADO EM DESCONFORMIDADE COM ENTENDIMENTO SUMULADO. PRECEDENTES DO STJ. RECLAMAÇÃO PROCEDENTE. 1. Demonstrada a divergência entre o acórdão prolatado por Turma Recursal Estadual e o entendimento consolidado no âmbito do Superior Tribunal de Justiça, inserto na Súmula 479 do STJ, a Reclamação deve ser provida. 2. A ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas via pix e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço decorrente de fortuito interno. 3. Nas fraudes e golpes de engenharia social, várias operações de alto valor são realizadas em rápida sucessão. Essas transações se destacam devido a esse comportamento incomum, e os bancos têm o dever de identificá-las. 4. A fragilidade do sistema bancário representa uma falha na segurança das instituições financeiras ao permitir que os golpes causem prejuízos financeiros às vítimas. 5. É dever das instituições financeiras implementar medidas para impedir transações atípicas e ilegais, comparando-as com o histórico do cliente em relação a valores, frequência e propósito. Precedentes do STJ. RECLAMAÇÃO PROCEDENTE. (5276651-19.2023.8.09.0051-relatoria do Desembargador Marcus da Costa Ferreira-DJ-e 19/10/2023) (Grifei) 25. Havendo falha na prestação do serviço, deve o recorrente responder nos termos do artigo 14 do Código do Consumidor. 26. Os danos materiais restaram devidamente comprovados, vez que reconhecida a ilegitimidade da transferência realizada via PIX, conforme comprovado no evento 01, arquivos 05, sendo a restituição do quantum de R\$ 8.200,00 (oito mil e duzentos reais) medida de rigor. 27. No que se refere ao dano moral, a situação



narrada na exordial, sem dúvida, trouxe abalo emocional à autora passível de reparação. Importante ressaltar que o pix efetuado na conta da autora, tirou toda a capacidade financeira do mesmo, **deixando-a com o saldo de apenas R\$212,42, o que é frustrante para qualquer ser humano.** 28. **Observa-se ainda, que a recorrida, tentou resolver o problema na esfera administrativa, bem como fez o registro de Boletim de Ocorrência. Impondo a esta, de forma abusiva, uma verdadeira via crucis para o reconhecimento do seu direito, o que também enseja indenização por danos morais.** 29. Em abono a esse entendimento cresce na jurisprudência a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, já adotada por Tribunais de Justiça e pelo STJ, que reconhece que a perda de tempo imposta ao consumidor pelo fornecedor, de modo abusivo, para o reconhecimento do seu direito enseja indenização por danos morais. O que se indeniza, nesse caso, não é apenas o descumprimento contratual, mas a desnecessária perda de tempo útil imposta ao consumidor, o qual poderia ser empregado nos afazeres da vida, seja no trabalho, no lazer, nos estudos, no descaso ou em qualquer outra atividade, e que, por força da abusiva desídia do fornecedor, é empregado para o reconhecimento dos direitos do consumidor. 30. Levando-se em consideração o interesse jurídico lesado e, sopesando o valor indenizatório face às peculiaridades do caso concreto com base nas suas circunstâncias objetivas, tem-se que o montante da indenização arbitrado na sentença de primeiro grau, R\$ 7.000,00 (sete mil reais), mostra-se adequado ao caso, e dentro dos parâmetros adotados por esta Turma, sendo impositiva a sua manutenção. 31. Nesse sentido, trago precedentes desta 3ª Turma Recursal, recurso nº 5077352-64.2022.8.09.0126, de minha relatoria, DJ-e 03/02/2023 e da 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, recurso nº 5544240-15.2021.8.09.0051, de relatoria da Juíza Rozana Fernandes Camapum, DJ-e 20/07/2022. 32. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO, para manter incólume a sentença fustigada, por estes e sus próprios fundamentos. 33. Face o resultado do julgamento, condeno o Recorrente ao



pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação (art. 55, caput, da Lei n.º 9.099/95). (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Recurso Inominado Cível 5718587-40.2022.8.09.0003, Rel. Roberto Neiva Borges, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 13/11/2023, DJe de 13/11/2023). (Grifamos).

A principiologia adotada nas relações de consumo reconhece a vulnerabilidade do consumidor perante o mercado de consumo, marcado pelo fenômeno da massificação.

Ademais, confere ao consumidor variadas prerrogativas, dentre as quais, a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais e iníquas e a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova.

Portanto, nota-se a presença dos pressupostos legais para o acolhimento do pedido, assentados na existência de falha no serviço, caracterizando a responsabilidade da promovida.

Os prejuízos consistem no dano moral, tão somente, merecendo destaque o princípio da reparação efetiva e integral, prevista no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

A reparação moral do dano, destarte, exsurge como decorrência lógica, com a finalidade de compor a ofensa à parte autora vilipendiada, servindo de caráter pedagógico à ré.

No tocante à quantificação do dano moral, deve o julgador, diligentemente, nortear-se pelas provas dos autos, observando as consequências negativas impingidas à parte, a conduta da responsável e as circunstâncias e os elementos do caso concreto, sem levar à ruína o seu causador ou ao enriquecimento do prejudicado, atento, ainda, à regra da proporcionalidade e razoabilidade da reprimenda.

A restituição dos valores pagos deve ocorrer em dobro, conforme o



entendimento do Superior Tribunal de Justiça (EAREsp 676.608/RS).

Ante o exposto, com fundamento legal no artigo 487, I do Código de Processo Civil, sugiro **JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS** para:

**A) CONDENAR a demandada a restituir** o montante de R\$ 4.756,64 (quatro mil e setecentos e cinquenta e seis reais e sessenta e quatro centavos) a serem atualizados pelo INPC, com juros de 1% (um por cento) ao mês, a partir do protocolo e a citação, respectivamente;

**B) CONDENÁ-LA em danos morais**, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), corrigidos monetariamente pelo INPC e juros legais de 1% ao mês, ambos a partir da publicação desta.

Sem custas e honorários.

Finalizado, submeto este projeto de sentença ao MM. Juiz de Direito deste Juizado Especial Cível para que aprecie e, eventualmente, homologue.

Datado e assinado digitalmente.

**Taynara Silva Bueno**

**Juíza Leiga**

**HOMOLOGAÇÃO DE PROJETO DE SENTENÇA**



Nos termos do art. 40 da Lei 9.099/1995, examinei os presentes autos, bem como avaliei os fundamentos apresentados e, assim, **HOMOLOGO o projeto de sentença** apresentado para que produza seus efeitos jurídicos.

P.R.I.

Fica a parte vencida, desde já, intimada, nos termos do artigo 52, inciso III, da Lei nº 9.099/95, para cumprir, no prazo de 15 (quinze) dias, contados do trânsito em julgado desta sentença, a obrigação de pagar, **independentemente de nova intimação**, sob pena de incidência da multa do artigo 523, § 1º, do CPC.

Datado e assinado eletronicamente.

**GLEUTON BRITO FREIRE**  
**JUIZ DE DIREITO**

Valor: R\$ 19.560,00  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível  
ANÁPOLIS - 1º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL  
Usuário: - Data: 25/01/2024 09:28:03

