



Número: **0818230-96.2024.8.20.5106**

Classe: **PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

Órgão julgador: **1º Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Mossoró**

Última distribuição : **06/08/2024**

Valor da causa: **R\$ 20.199,90**

Assuntos: **Bancários**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
JOEGE LUIZ ALMEIDA DA SILVA (AUTOR)		LUIZ ANTONIO PEREIRA DE LIRA (ADVOGADO)	
Pageseguro Internet Ltda (REU)		Eduardo Chalfin (ADVOGADO)	
NU PAGAMENTOS S.A. (REU)		ANTONIO DE MORAES DOURADO NETO (ADVOGADO)	
Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
143079278	17/02/2025 09:26	Sentença	Sentença



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

1º Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Mossoró

Alameda das Carnaubeiras, 355, Presidente Costa e Silva, MOSSORÓ - RN - CEP: 59625-410

Processo: 0818230-96.2024.8.20.5106

Ação: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

AUTOR: JOEGE LUIZ ALMEIDA DA SILVA

REU: PAGSEGURO INTERNET LTDA, NU PAGAMENTOS S.A.

SENTENÇA.

Vistos.

Trata-se de Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais, alegando a parte autora que foi abordado pelo número (+55 47 99723210), que se passava pelo Nubank, instituição onde o autor mantém uma conta. Destaca que esse contato fraudulento enviou um alerta informando que uma compra estava sendo realizada em seu cartão de crédito e que, caso o demandante não a reconhecesse, deveria efetuar um pagamento via Pix no valor de R\$ 10.199,90. Relata ainda que seguiu as instruções fornecidas e realizou o pagamento via Pix. Somente após a transação, o demandante descobriu que havia sido vítima de um golpe, restando imensamente prejudicado.

O demandado PAGSEGURO, por sua vez, no mérito, refutou as alegações autorais, afirmando que inexistente responsabilidade em razão do fortuito externo.

O demandado NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO alega que não há que se falar em responsabilidade civil da empresa, visto que esta faz a sua parte para proteger seus clientes e não pode responder por desídia ou negligência destes, requerendo a improcedência da lide.

Colhida a prova oral, os autos vieram conclusos para sentença. É o relatório. Decido.



O demandado PAGSEGURO é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, vez que participou da relação de direito material que ensejou a presente lide.

Quanto a preliminar de incompetência deste juízo pela necessidade de perícia alegada pela ré NU PAGAMENTOS S.A, há prova bastante nos autos para julgamento da demanda, corroborada pela prova oral colhida em sede de audiência de instrução.

Passo a analisar o mérito.

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8078/90 (CDC).

Restou evidente nos autos que a autora foi vítima de golpe da falsa central. Aliás, a instituição financeira reconhece o golpe perpetrado em face da consumidora em sua contestação.

Nesta esteira de raciocínio, explana-se que o início da fraude é realizado via phishing, termo assemelhado ao verbo da língua inglesa fishing (pescar), sendo a prática fraudulenta consistente no envio em massa de mensagens e ligações que aparentam ser de empresas e instituições conhecidas, aguardando-se que tal contato seja respondido pela vítima, o que dá início ao contato e engendra uma relação de aparente confiança entre a vítima e o fraudador.

No caso concreto, o autor confessa que acreditou no contato falacioso (phishing), o qual simulou sobre aparente aprovação de transações não conhecidas em sua conta, confessando que, a partir deste momento, já achava que contatara funcionário.

Nota-se ainda que tal contato foi o fio condutor de toda fraude, fica claro que foi o marco temporal que o Autor começou a seguir todas as instruções mal-intencionadas deste fraudador, existindo confissão expressa que fez o acesso do aplicativo remoto por solicitação deste, o que levou a cabo a segunda fase da fraude, a qual passa-se a explorar.

Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado na petição inicial: movimentação indevida realizada por terceiros na conta bancária da autora.

A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via



telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do CDC .

Três fatos funcionaram como causas adequadas, eficientes e diretas para o evento danoso.

Primeiro, o acesso de terceiros aos dados do autor, de modo a obterem êxito em se passarem por prepostos da instituição bancária. Aqui, houve uma violação de dados no âmbito da instituição financeira.

A informação da ligação acostado que o autor acreditava na credibilidade do contato feito pelo suposto funcionário da instituição financeira, não havendo prova em contrário.

Ademais, o autor sustentou em sua réplica que não passou nenhuma informação aos falsários tampouco forneceu sua senha.

Esse vazamento dos dados do contrato se deu por falha no sistema interno do banco réu, como salientado na decisão de primeiro grau, na forma do artigo 14 do CDC e artigos 43, 44 e 45 da LGPD.

Incidiam os artigos 44 e 45 da Lei nº 13.709/2018, in verbis :

" Art. 44. O tratamento de dados pessoais será irregular quando deixar de observar a legislação ou quando não fornecer a segurança que o titular dele pode esperar, consideradas as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo pelo qual é realizado;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - as técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis à época em que foi realizado.

Parágrafo único. Responde pelos danos decorrentes da violação da segurança dos dados o controlador ou o operador que, ao deixar de adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 desta Lei, der causa ao dano.

Art. 45. As hipóteses de violação do direito do titular no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente."



O setor de fraudes deveria notar e impedir as transações, porque excessivas. O perfil estava notoriamente desviado. Conforme o autor narrou foi efetuada uma transação no valor de R\$ 10.199,90

Justiça, reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, [REsp nº 2.052.228/DF](#), Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023, destacando-se a seguinte ementa:

"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."

Nesse passo, a transferência efetivada via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança.

Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos como falhas nas aberturas das contas usadas pelos fraudadores. Essa cautela na abertura das contas usadas nas transações (denominadas "contas transacionais") ficou explicitada no Regulamento do PIX (art. 89 do regulamento vigente na época dos fatos).

Vale destacar os artigos 88 e 89 do Regulamento anexo à Resolução 01/2020 do BACEN (vigente na época, mas já alterada parcialmente):



"Art. 88. Ao aderir ao Pix, os participantes declaram estar cientes de que, em decorrência da natureza de suas atividades, estarão sujeitos, em especial, aos seguintes riscos :

I - operacional , conforme definido no inciso I do art. 2º da Circular nº 3.681, de 4 de novembro de 2013, e regulamentação posterior;

Art. 89. Adicionalmente ao gerenciamento de risco operacional disposto na Seção I deste Capítulo, os participantes do Pix devem adotar mecanismos robustos para garantir a segurança :

I - do processo de autenticação de usuários pagadores e de identificação de usuários recebedores ;

II - dos procedimentos de iniciação do Pix; e

III - do processo de abertura de contas transacionais."

E a Circular nº 3.681/2013 disciplinou o risco operacional das instituições financeiras:

"Art. 2º Para os efeitos desta Circular, define-se:

I - risco operacional: possibilidade de ocorrência de perdas resultantes dos seguintes eventos:

a) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento;

b) falhas na identificação e autenticação do usuário final;

c) falhas na autorização das transações de pagamento;

d) fraudes internas (...)"

Nos termos do artigo 39 do Regulamento do PIX, "uma transação no âmbito do PIX deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do



usuário recebedor", quando existente suspeita de fraude. Insista-se que o autor levou ao conhecimento do banco réu a notícia de operação fraudulenta (fato incontroverso), assim que teve ciência da transferência não reconhecida, sem que qualquer providência tenha sido adotada.

Dispõe o artigo 39 do Regulamento do PIX:

"Art. 39. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando:

I - houver fundada suspeita de fraude;

II - houver problemas na identificação do usuário recebedor."

A preocupação com as inúmeras fraudes via PIX fazem o BACEN ampliar as cautelas e responsabilidades das instituições financeiras.

Atualmente, além de rejeição por inconsistência da transação (art. 39-A), o regulamento prevê até um bloqueio cautelar conforme disposição do artigo 39-B:

"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. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir: (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

III - o horário e o dia da realização da transação; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)



IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

V - outros fatores, a critério de cada participante. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 2º O bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 3º O participante prestador de serviço de pagamento deverá comunicar imediatamente ao usuário recebedor a efetivação do bloqueio cautelar. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 4º O bloqueio cautelar durará no máximo 72 horas. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 5º Durante o período em que os recursos estiverem bloqueados cautelarmente, o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor deve avaliar se existem indícios que confirmam embasamento à suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 6º Concluída a avaliação de que trata o § 5º: (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

I - os recursos serão devolvidos ao usuário pagador, nos termos do Mecanismo Especial de Devolução, de que trata a Seção II do Capítulo XI, caso se identifique fundada suspeita de fraude na transação; ou (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

II - cessará imediatamente o bloqueio cautelar dos recursos, comunicando-se prontamente o usuário recebedor, nas hipóteses em que não forem identificados indícios de fraude na transação. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)



§ 7º O bloqueio cautelar pode ser efetivado somente em contas transacionais de usuários pessoa natural, excluídos os empresários individuais. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 8º A possibilidade de realização do bloqueio cautelar de que trata este artigo deverá constar do contrato firmado entre o usuário recebedor e o correspondente prestador de serviço de pagamento, mediante cláusula em destaque no corpo do instrumento contratual, ou por outro instrumento jurídico válido. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 9º O usuário recebedor poderá solicitar a devolução do Pix em montante correspondente ao valor da transação original enquanto os recursos estiverem cautelarmente bloqueados. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)"

Na solução da presente demanda, por óbvio, não se aplica a novel regulamentação do BACEN relativa ao artigo 39-B do regulamento. Entretanto, já vigoravam as outras determinações para cautela e segurança, todas violadas pelo banco réu.

Concluindo-se, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré pelo evento danoso .

Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a reparação dos valores transferidos via pix em razão da fraude.

Também reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido.

Confira-se precedente, Apelação cível nº1002423-94.2021.8.26.0125 destacando-se a ementa:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA - Sentença de improcedência - Aplicação do CDC - Autora vítima de "golpe da falsa central de atendimento"- Transferências realizadas por meio de



aplicativo instalado no aparelho celular da autora - Consumidora lesada por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da ré, por suposto preposto - Aprovação de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção da requerida - Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório - Teoria da confiança e justa expectativa da consumidora - Falha na prestação do serviço caracterizada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Súmula nº 479 do STJ - Repetição em dobro - Inadmissibilidade - Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva - Danos morais configurados - Inscrição do nome da cliente nos órgãos de proteção ao crédito - Sentença reformada em parte - Recurso parcialmente provido."

No caso dos autos, considerando o ato ilícito praticado, o potencial econômico da ofensora, o caráter punitivo compensatório da indenização e os parâmetros adotados em casos semelhantes, o valor indenizatório deve fixado ser em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Ante o exposto, JULGO procedente o pedido inicial, para CONDENAR solidariamente os demandados ao pagamento ao autor da quantia de **R\$ 10.199,90(dez mil cento e noventa e nove reais e noventa centavos)**, à título de danos materiais, com aplicação da Taxa SELIC a contar do evento danoso (art. 398 do CC e Súmula 54 do STJ), bem como ao pagamento ao autor da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, com aplicação da Taxa SELIC a contar do evento danoso (art. 398 do CC e Súmula 54 do STJ).

Fica ciente o réu que o não pagamento em até 15 dias após o trânsito em julgado desta decisão implicará em multa de 10% sobre o valor atualizado da dívida e penhora (art. 523, § 1º, do Código de Processo Civil), independente de intimação.

Quanto ao pleito de justiça gratuita, posterga-se o pronunciamento caso haja manejo de recurso por alguma das partes desta demanda, oportunidade na qual deverá a parte recorrente, existindo pedido de justiça gratuita, instruí-lo com a juntada de declaração de imposto de renda e seu respectivo comprovante de entrega, ou outro meio idôneo, posto que a concessão da gratuidade é garantida unicamente àqueles que se enquadrem na condição de necessitados, nos termos do art. 98 e seguintes do CPC.

Sem custas, nem honorários (art. 54 e 55 da lei no 9.099/95).



Publique-se. Registre-se. Intime-se.

Mossoró/RN, 16 de fevereiro de 2025.

(documento assinado digitalmente na forma da Lei nº 11.419/06)

Gisela Besch.
Juíza de Direito

