

Diário de Justiça Eletrônico Nacional - CNJ - MT

Data de Disponibilização: 09/03/2026

Data de Publicação: 10/03/2026

Região:

Página: 19827

Número do Processo: 1039453-05.2025.8.11.0041

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO - DJEN - DJEN

Processo: **1039453** - **05.2025.8.11.0041** Órgão: Primeira Câmara de Direito Privado
Data de disponibilização: 09/03/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação:
Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): **NU PAGAMENTOS S.A.**
Advogado(s): RENATO CHAGAS CORREA DA SILVA OAB 8184-A MT Conteúdo: ESTADO
DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
Número Único: **1039453** - **05.2025.8.11.0041** Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto:
[Defeito, nulidade ou anulação, Indenização por Dano Moral, Indenização por Dano
Material, Empréstimo consignado] Relator: Des(a). RICARDO GOMES DE ALMEIDA
Turma Julgadora: [DES(A). RICARDO GOMES DE ALMEIDA, DES(A). MARCIO APARECIDO
GUEDES, DES(A). MARCOS REGENOLD FERNANDES] Parte(s): [MARCIA REGINA
FERREIRA GOMES ADRAOUI - CPF: 161.935.711-91 (APELANTE), LUCELIA CRISTINA
OLIVEIRA RONDON - CPF: 924.621.891-49 (ADVOGADO), NU PAGAMENTOS S.A. - CNPJ:
18.236.120/0001-58 (APELADO), RENATO CHAGAS CORREA DA SILVA - CPF:
444.850.181-72 (ADVOGADO)] A C Ó R D Ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em
epígrafe, a PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado
de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). RICARDO GOMES DE ALMEIDA, por meio da
Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: POR UNANIMIDADE, DEU PROVIMENTO
AO RECURSO. E M E N T A DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL.
AÇÃO DE ANULAÇÃO DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR
DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO CONTRATADO MEDIANTE
FRAUDE ("GOLPE DO FALSO ADVOGADO"). ENGENHARIA SOCIAL. BIOMETRIA FACIAL
OBTIDA FRAUDULENTAMENTE. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA
DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA 479/STJ. NULIDADE DO CONTRATO.
REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL IN RE IPSA. RECURSO PROVIDO. I.
Caso em exame 1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedentes
os pedidos de anulação de contrato de empréstimo consignado e de indenização por
danos materiais e morais, sob o fundamento de inexistência de falha na prestação do
serviço bancário, por ter a operação observado os protocolos de segurança da
instituição financeira. II. Questão em discussão 2. Há duas questões em discussão: (i)
saber se a fraude praticada por terceiros, mediante engenharia social e validação por
biometria facial, configura fortuito interno apto a ensejar a responsabilidade objetiva da
instituição financeira; e (ii) saber se, reconhecida a falha na prestação do serviço, são
devidas a declaração de inexistência do contrato, a repetição do indébito em dobro e a
indenização por dano moral. III. Razões de decidir 3. As fraudes bancárias baseadas em
engenharia social inserem-se no risco da atividade econômica desenvolvida pelas

instituições financeiras, caracterizando fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ, o que atrai a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. 4. A validação da contratação por meio de senha e biometria facial não afasta a falha na prestação do serviço quando evidenciado vício na origem da autenticação, sobretudo diante da atipicidade da operação e da condição de hipervulnerabilidade da consumidora. 5. A inexistência de manifestação de vontade válida torna nulo o contrato de empréstimo celebrado fraudulentamente, impondo a declaração de inexigibilidade do débito e a restituição dos valores indevidamente descontados. 6. A repetição do indébito deve ocorrer em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, quando a cobrança indevida decorre de conduta contrária à boa-fé objetiva, independentemente da demonstração de má-fé do fornecedor. 7. O dano moral é presumido, pois a fraude bancária que gera endividamento indevido de consumidora idosa e em situação de fragilidade extrapola o mero aborrecimento, justificando a condenação em valor compatível com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. Dispositivo e tese 8. Recurso provido. Tese de julgamento: "1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias digitais, por se tratar de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. 2. A contratação de empréstimo mediante biometria facial obtida fraudulentamente é nula por ausência de manifestação válida de vontade do consumidor. 3. A restituição em dobro do indébito é cabível quando a cobrança indevida decorre de conduta contrária à boa-fé objetiva, independentemente da prova de má-fé do fornecedor. 4. A fraude bancária que gera endividamento indevido configura dano moral in re ipsa." R E L A T Ó R I O Trata-se de Recurso de Apelação Cível interposto por MÁRCIA REGINA FERREIRA GOMES em face da r. sentença proferida pelo Juízo da 4ª Vara Especializada em Direito Bancário da Comarca de Cuiabá/MT nos autos da Ação de Anulação de Negócio Jurídico c/c Danos Materiais e Morais nº **1039453 - 05.2025.8.11.0041**, ajuizada em face de NU PAGAMENTOS S/A - NUBANK. A sentença (ID. 335997851) julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, afastando a responsabilidade da instituição financeira ao argumento de que "(...) do ponto de vista técnico, as transações foram realizadas seguindo os protocolos de segurança estabelecidos pela instituição financeira, com a utilização de dispositivo previamente autorizado, senha pessoal e reconhecimento facial". A sentença condenou a autora ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida. Em razões recursais (ID. 335997852), a apelante sustenta, em síntese, que a sentença incorreu em error in iudicando ao afastar a responsabilidade da instituição financeira reconhecendo, de forma indevida, a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro. Reitera que, na qualidade de consumidora hipervulnerável, foi vítima de fraude que só se consumou pela falha nos sistemas de segurança do banco apelado. Invoca a aplicação da Súmula 479 do STJ, defendendo tratar-se de fortuito interno, e pugna pela reforma integral da decisão para que sejam julgados procedentes os pedidos de anulação do contrato de empréstimo e de condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Contrarrazões pelo desprovimento (ID. 335997856). É o relatório. V O T O R E L A T O R Consta dos autos que a autora foi

contatada via WhatsApp por indivíduos que se passaram por sua advogada, Dra. Lucélia Rondon. Os golpistas a informaram falsamente sobre a liberação de valores de uma ação judicial e a instruíram a seguir procedimentos para receber o dinheiro, que incluíam uma suposta audiência online. Seguindo as orientações dos fraudadores, a autora foi convencida a participar de uma chamada de vídeo com outro indivíduo que se passava por um juiz. Durante essa interação, os criminosos capturaram sua imagem para validação de reconhecimento facial e, segundo a autora, obtiveram acesso remoto ao seu dispositivo móvel, utilizando-o para acessar seu aplicativo bancário do Nubank. Com o acesso à conta, os golpistas contrataram um empréstimo consignado em nome da autora no valor de R\$ 2.671,01 (dois mil, seiscentos e setenta e um reais e um centavo), a ser pago em 94 parcelas, totalizando uma dívida de R\$ 5.735,14 (cinco mil, setecentos e trinta e cinco reais e catorze centavos). A autora só percebeu ter sido vítima de um golpe após o ocorrido, ao entrar em contato com sua verdadeira advogada. Por isso, ajuizou a presente demanda, requerendo, liminarmente, a antecipação da tutela de urgência para a suspensão da cobrança das parcelas do empréstimo e, no mérito, a condenação da instituição requerida à ao pagamento de indenização de R\$ 5.735,14 (cinco mil, setecentos e trinta e cinco reais e catorze centavos), a título de danos materiais, e R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) a título de danos morais. O feito teve regular processamento. A liminar foi indeferida (ID. 335993881). Em sede de contestação (ID. 335993887), a instituição requerida sustentou que a operação seguiu todos os seus protocolos de segurança, e que a transação foi realizada a partir de um aparelho celular previamente autorizado pela cliente, validada com sua senha pessoal e confirmada por meio de biometria facial, argumentando que não houve falha em seu sistema, mas sim uma ação de terceiros que induziu a própria cliente a, mesmo que sem saber, autenticar a operação. Posteriormente, sobreveio sentença que afastou a responsabilidade da instituição e julgou improcedentes os pedidos da exordial, condenando a autora ao pagamento dos ônus de sucumbência. Inconformada, recorre a parte autora. Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso. A controvérsia recursal cinge-se em analisar a responsabilidade da instituição financeira apelada pelos danos sofridos pela apelante, vítima do "golpe do falso advogado", e, por conseguinte, a validade do contrato de empréstimo celebrado fraudulentamente em seu nome. Da análise dos autos, sem maiores delongas, entendo ser caso de provimento do recurso. Inicialmente, destaca-se que a relação jurídica entre as partes é inegavelmente de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, inclusive no que tange às instituições financeiras, conforme entendimento pacificado pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. Nesse contexto, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, nos termos do art. 14, caput, do CDC, respondendo, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Ressalta-se que o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar. Na hipótese, a sentença concluiu pela culpa exclusiva de terceiro, afastando a responsabilidade da instituição financeira. Contudo, tal interpretação destoa da jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, materializada na Súmula 479, que dispõe: "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." Como cediço, as fraudes baseadas em engenharia social (como, no caso, o golpe do falso advogado) são práticas previsíveis e recorrentes no cenário bancário digital. A sofisticação de tais golpes, que exploram a confiança e a vulnerabilidade dos consumidores, integra o risco da atividade econômica desenvolvida pelas instituições financeiras. Ao oferecerem serviços digitais, os bancos assumem o dever de implementar sistemas de segurança robustos, capazes de detectar e barrar atividades fraudulentas, ainda que estas contem com a participação involuntária do consumidor. No caso em apreço, a apelante, pessoa idosa (66 anos), aposentada e em tratamento de câncer, foi induzida a participar de uma falsa audiência por chamada de vídeo, momento em que os fraudadores capturaram sua imagem para validar, por biometria facial, um contrato de empréstimo. Nesse contexto, a alegação do banco de que a transação foi "regular" por ter seguido os protocolos de segurança disponíveis (dispositivo, senha e biometria) não se sustenta, pois ignora o vício na origem da autenticação. No caso, a segurança do sistema bancário falhou ao não identificar a atipicidade da contratação de um empréstimo de valor considerável, por uma cliente com perfil de baixa movimentação e em situação de hipervulnerabilidade. Assim, a conduta dos fraudadores não pode ser considerada um evento totalmente alheio à atividade do banco. Ao revés, ela só foi eficaz porque se valeu da própria plataforma digital da instituição para se concretizar. Trata-se, portanto, de fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva do apelado. Nesse sentido, esta C. Câmara decidiu, recentemente, que o golpe do falso advogado constitui fortuito interno, ensejando a responsabilidade objetiva da instituição: "DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AGRAVO DE INSTRUMENTO. TUTELA DE URGÊNCIA. FRAUDE BANCÁRIA . GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. RECURSO PROVIDO. (...) III. Razões de decidir: 3. A probabilidade do direito resta demonstrada pela aplicação da Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. 4. O golpe do falso funcionário constitui modalidade de fraude que se enquadra no conceito de fortuito interno, sendo inerente ao risco da atividade bancária e não configurando caso fortuito ou força maior apto a exonerar a responsabilidade da instituição. 5 . A atipicidade das operações realizadas, consistente em contratação de empréstimo seguida de transferências imediatas via PIX para terceiros, evidencia falha no sistema de segurança bancário e corrobora a verossimilhança das alegações. (...) Tese de julgamento: "Presentes os requisitos do artigo 300 do CPC quando há alegação fundamentada de fraude bancária mediante golpe do falso funcionário, aplicando-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno, conforme Súmula 479 do STJ, sendo cabível a tutela de urgência para suspender descontos que comprometam a subsistência do consumidor." (TJ-MT - AGRAVO DE INSTRUMENTO: 10213610520258110000, Relator.: SEBASTIAO BARBOSA FARIAS, Data de Julgamento: 27/11/2025, Primeira Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 27/11/2025) - destaquei. Em mesmo norte, é a jurisprudência deste E. Tribunal: "DIREITO PROCESSUAL CIVIL - AGRAVO DE

INSTRUMENTO - AÇÃO INDENIZATÓRIA E REPARATÓRIA DE DANOS - TUTELA DE URGÊNCIA - EMPRÉSTIMO BANCÁRIO SUPOSTAMENTE FRAUDULENTO - "GOLPE DO FALSO ADVOGADO" - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - REQUISITOS DO ART. 300 DO CPC/15 PRESENTES - PRAZO RAZOÁVEL PARA CUMPRIMENTO - MULTA DIÁRIA ADEQUADA - RECURSO DESPROVIDO. (...) III. RAZÕES DE DECIDIR (...) 4. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias encontra-se pacificada pela Súmula 479 do STJ, aplicável ao caso em que o autor alega ter sido vítima do "golpe do falso advogado". (...) Tese de julgamento: (...) 2. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do STJ. (...) (N.U 1038133-43.2025.8.11.0000, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, MARILSEN ANDRADE ADDARIO, Segunda Câmara de Direito Privado, Julgado em 17/12/2025, Publicado no DJE 21/01/2026) - destaquei. Deste modo, tratando-se de fortuito interno, a instituição financeira deve ser responsabilizada objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14, caput, do CDC, sendo imperiosa a reforma da sentença nesse ponto. Por consequência, uma vez reconhecida a falha na prestação do serviço e a responsabilidade do banco pela fraude, a consequência lógica é a declaração de nulidade do contrato de empréstimo consignado. In casu, o negócio jurídico é inexistente, por ausência de manifestação de vontade válida da contratante, não sendo a biometria facial obtida mediante fraude apta a suprir o consentimento. Assim, o débito de R\$ 5.735,14 (cinco mil, setecentos e trinta e cinco reais e quatorze centavos) deve ser declarado inexigível, e o banco apelado deve ser condenado a restituir à apelante todos os valores eventualmente descontados de seu benefício previdenciário a esse título, corrigidos monetariamente. A restituição deverá ser realizada em dobro, com fulcro no art. 42, parágrafo único, do CDC e no recente entendimento aplicado pelo STJ ao julgamento proferido nos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS, que estabeleceu nova tese sobre o tema: "EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA. DOBRO CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. 2) APLICAÇÃO DO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL DO CÓDIGO CIVIL (ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL). APLICAÇÃO ANALÓGICA DA SÚMULA 412/STJ. 3) MODULAÇÃO PARCIAL DOS EFEITOS DA DECISÃO. CONHECIMENTO E PROVIMENTO INTEGRAL DO RECURSO. (...) 4. O próprio dispositivo legal caracteriza a conduta como engano e somente exclui a devolução em dobro se ele for justificável. Ou seja, a conduta base para a repetição de indébito é a ocorrência de engano, e a lei, rígida na imposição da boa-fé objetiva do fornecedor do produto ou do serviço, somente exclui a devolução dobrada se a conduta (engano) for justificável (não decorrente de culpa ou dolo do fornecedor). 5. Exigir a má-fé do fornecedor de produto ou de serviço equivale a impor a ocorrência de ação

dolosa de prejudicar o consumidor como requisito da devolução em dobro, o que não se coaduna com o preceito legal. (...)” (STJ - EAREsp: 676608 RS 2015/0049776-9, Relator.: Ministro OG FERNANDES, Data de Julgamento: 21/10/2020, CE - CORTE ESPECIAL, Data de Publicação: DJe 30/03/2021) Aplicando-se essa orientação jurisprudencial ao caso concreto, constata-se a conduta abusiva da instituição financeira ao permitir a contratação mediante fraude perpetrada por terceiros, assumindo o risco do negócio digital sem as devidas cautelas de segurança. A falha na verificação da autenticidade da contratação e a ausência de medidas eficazes de prevenção à fraude, ainda mais ao se considerar que a instituição financeira afirma que o empréstimo foi supostamente realizado com atendimento em loja, caracterizam conduta contrária à boa-fé objetiva, não se configurando hipótese de “engano justificável” nos termos da legislação consumerista. Desse modo, a restituição dos valores indevidamente descontados deverá ser realizada em dobro, em consonância com a nova orientação jurisprudencial firmada pelo Superior Tribunal de Justiça, se acaso for apurado saldo positivo para a consumidora na liquidação de sentença. Por fim, destaca-se que o dano moral no presente caso, é evidente e prescinde de prova (dano in re ipsa). Na hipótese, a situação vivenciada pela apelante, que se encontra em situação de hipervulnerabilidade (consumidora idosa, que passa por momento de extrema fragilidade física e emocional devido a um tratamento oncológico e que se vê endividada) ultrapassa, em muito, o mero dissabor cotidiano, sendo imperiosa a condenação pelo dano extrapatrimonial. Para a fixação do quantum indenizatório, deve-se observar a extensão dos danos, as condições econômicas dos ofendidos e do ofensor, bem como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, para, em seguida arbitrar o escoreito valor a título de indenização. Diante de tais premissas, sopesando os aspectos fáticos e probatórios específicos destes autos (em especial, a falha no dever de segurança), bem como o valor costumeiramente arbitrado por esta Câmara, entendo que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) atende à função punitiva e pedagógica da condenação. Nesse sentido, decidiu recentemente esta C. Câmara, inclusive em acórdão de minha relatoria: “DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO MEDIANTE FRAUDE. BIOMETRIA FACIAL. FALHA NA SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. (...) III. Razões de decidir: (...) 4. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, caracterizando-se como fortuito interno, decorrente do risco do empreendimento digital sem as devidas cautelas de segurança na validação da biometria. (...) 6. O valor de R\$ 5.000,00 a título de danos morais mostra-se razoável e proporcional à gravidade do fato e à condição das partes, cumprindo a função punitivo-pedagógica sem gerar enriquecimento sem causa. (...) Tese de julgamento: “1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479/STJ). 2. A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) não depende da demonstração de má-fé do fornecedor, sendo cabível quando a cobrança indevida configurar conduta contrária à

boa-fé objetiva. " (N.U 1000209-74.2025.8.11.0007, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, RICARDO GOMES DE ALMEIDA, Primeira Câmara de Direito Privado, Julgado em 03/02/2026, Publicado no DJE 07/02/2026) - destaquei. Ante o exposto, DOU PROVIMENTO ao recurso para reformar a sentença, a fim declarar inexistente o contrato de empréstimo celebrado de maneira fraudulenta em nome da apelante, condenando a instituição apelada à restituição em dobro de todos os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora, a serem corrigidos monetariamente pelo IPCA desde cada desconto (Súmula n. 43/STJ) e acrescidos de juros de mora pela SELIC a partir da citação. Condeno, ainda, a instituição apelada ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, a serem corrigidos pelo IPCA desde o arbitramento e acrescidos de juros de mora pela SELIC desde o evento danoso (Súmula n. 54/STJ). Considerando o resultado do julgamento, inverte os ônus sucumbenciais, condenando a apelada ao pagamento integral das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 15% (quinze por cento) do valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º e §11, do CPC/2015. É como voto. Data da sessão: Cuiabá-MT, 03/03/2026