



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000004569

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012321-10.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante THAÍSA MARIA DO PRADO LACERDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HÉLIO NOGUEIRA (Presidente) E NUNCIO THEOPHILO NETO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

ROBERTO MAC CRACKEN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 49211

Apelação nº 1012321-10.2024.8.26.0196

Comarca de Franca

Apelante: Thaísa Maria do Prado Lacerda

Apelado: Nubank S.A. – Instituição de Pagamento

Ação de declaratória cumulada com pleito indenizatório. Autora que, após contatado via “whatsapp” realizou o pagamento de boletos utilizou link para compra com cartão de crédito. Fraude posteriormente constatada. Culpa, no caso, exclusiva do consumidor. Pedido inicial improcedente. R. sentença mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face do teor da r. sentença de fls. 289/294, que julgou improcedente o pedido inicial ação declaratória cumulada com indenizatória.

Os honorários advocatícios foram arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa.

A autora recorre, alegando, em síntese, que não pode ser responsabilizada no caso concreto; que foi contatada por pessoa que detinha seus dados pessoais; que tal circunstância revela falta de zelo da Instituição Financeira; que o Banco deveria ter impedido a transação; que o Banco deve responder pelo dano decorrente dos riscos normais de sua atividade; que o caso ensejou dano moral. Pede reforma.

Contrarrazões a fls. 310/336.

Recurso regularmente processado.

Do essencial, **é o relatório**, ao qual se acresce, para todos os fins próprios, o da r. sentença, ora recorrida.

Trata-se de ação declaratória, cumulada com pleito indenizatório, cuja causa de pedir retrata o pagamento de boleto obtido via aplicativo

de mensagens e a realização de compra não reconhecida pela autora.

Segundo narra a autora, foi contatado por fraudador que se apresentou como preposto da ré e solicitou que o consumidor pagasse três boletos para transferir os valores de sua conta, que teria sido invadida.

A requerente, então, efetuou o pagamento dos boletos e, em seguida, utilizou link para pagamento de valores via cartão de crédito.

Nesse contexto fático, no caso concreto, não está demonstrada qualquer falha da prestação de serviço da instituição financeira demandada. Com todas as vênias, o banco demandado não contribuiu de qualquer forma para os eventos narrados na petição inicial.

Apesar das alegações autorais, as conversas de *whatsapp* juntadas com a inicial não demonstram que o fraudador detinha qualquer dado bancário da parte autora.

Ademais, com todas as vênias, o recebimento de contato com pedido de transferência de todo o saldo de conta bancária, por meio do pagamento de boletos, é situação flagrantemente atípica, o que, com o devido respeito, deveria ter ensejado maiores cuidados por parte da autora.

Ora, com todas as vênias, não há sequer indício de que o Banco tenha apresentado alguma falha na prestação de serviços que ocasionou o dano sofrido pela autora, pois, segundo a própria narrativa da inicial, foi a requerente quem voluntariamente realizou o pagamento dos boletos e a compra por cartão de crédito, com utilização do link enviado pelos fraudadores, utilizando sua senha pessoal para tanto.

Ademais, com reiterada vênias, é patente a falta de zelo no pagamento do boleto, o qual teve como beneficiário pessoa jurídica terceira, estranha à relação contratual havida entre requerente e Instituição Financeira, conforme o comprovante de pagamento de fls. 29/32.

Tais circunstâncias, no contexto ora cuidado, não poderiam ter resultado no pagamento inadvertido do duvidoso boleto, fato que, sempre com o devido respeito, não pode ser imputado ao Banco apelado.

Assim, conforme confessado pela autora, efetuou, pessoalmente, o pagamento de boleto e a compra por cartão de crédito, cum

utilização de sua senha, o que afasta a responsabilidade da Instituição Financeira.

Logo, seja pela narrativa pouco crível do fraudador, seja pela carência de documentos relevantes para a melhor elucidação dos fatos, o caso está a indicar a ausência de nexos causal entre qualquer conduta do réu e o dano experimentado pela parte autora, já que, em verdade, ocorreu culpa exclusiva da vítima e de terceiro, fato que afasta a responsabilidade do Banco requerido *in casu*, nos termos do artigo 14, §3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido já decidiu esta Colenda 22ª Câmara de Direito Privado:

“AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO – BOLETO FALSO OBTIDO VIA "WHATSAPP" – CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR – EVENTO DANOSO – RESPONSABILIDADE CIVIL NÃO CONFIGURADA – LEI Nº 8.078/90, ART. 14, § 3º, INCISO II – AÇÃO IMPROCEDENTE – APELAÇÃO IMPROVIDA.” (TJSP; Apelação Cível 1004301-32.2021.8.26.0100; Relator (a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/06/2021; Data de Registro: 21/06/2021)

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. AUTOR PRETENDIA QUITAR A INTEGRALIDADE DO FINANCIAMENTO OBTIDO JUNTO À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA COM O OBJETIVO DE TROCAR DE VEÍCULO. PENSOU ESTAR ACESSANDO O BANCO VIA WHATSAPP E EM CONTATO COM FUNCIONÁRIO DA INSTITUIÇÃO, QUANDO NA VERDADE ESTAVA LIDANDO COM FALSÁRIOS. BOLETO EMITIDO COM CÓDIGO DE DIRECIONAMENTO PARA O BANCO BS2 S/A NO LUGAR DO BANCO J. SAFRA S.A. DESCUIDO CARACTERIZADO DIANTE DOS SUCESSIVOS ALERTAS COM RELAÇÃO AO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DENOMINADO 'GOLPE DO BOLETO FALSO'. VALOR ENCAMINHADO PARA CONTA DE TERCEIRO COM OUTRO CPF. CONTEXTO PROBATÓRIO QUE NÃO AUTORIZA A APLICAÇÃO DA TEORIA DA APARÊNCIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA QUE DEVE SER MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1003839-37.2020.8.26.0318; Relator (a): Alberto Gosson; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Leme - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/05/2021; Data de Registro: 25/05/2021)

Assim, nesse contexto fático, de rigor a improcedência do pedido inicial, mantendo-se, na íntegra, a r. sentença recorrida.

Ante o exposto, nos exatos termos acima lançados, nega-se provimento ao recurso. Em razão do ora decidido, os honorários advocatícios são majorados para 15% do valor da causa, observada a gratuidade.

Roberto Mac Cracken
Relator