



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000004844

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000425-13.2024.8.26.0311, da Comarca de Junqueirópolis, em que é apelante MILIANE RITA MATIOLI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N.º: 1377
APELAÇÃO N.º: 1000425-13.2024.8.26.0311
FORO: Junqueirópolis
APELANTE: Miliane Rita Matioli (Autora)
APELADO: Nu Pagamentos S/A Instituição de Pagamento (Réu)

RESPONSABILIDADE CIVIL – Serviços bancários – Ação de indenização por dano material e moral – Valores transferidos voluntariamente pela consumidora via “Pix” para a conta bancária de terceiro após instruções de fraudador que se passava por falso funcionário da instituição de pagamentos – Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva do réu a caracterizar falha na prestação de serviços – Fortuito externo que exclui o dever de indenizar – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Improcedência mantida – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 178/181, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos deduzidos na inicial e, em razão da sucumbência, condenou a vencida a pagar as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor atribuído à causa, observada a condição suspensiva de exigibilidade em decorrência da gratuidade da justiça deferida às fls. 20/22.

Inconformada, pelas razões de fls. 184/194, a autora apela em busca do provimento do recurso, a fim de que o r. *decisum* seja reformado, acolhendo-se os pedidos por ela formulados na petição inicial.

O recurso é tempestivo, isento de preparo e foi respondido às fls. 198/224.

É o relatório.

A r. sentença vergastada analisou de forma clara, coesa e motivada os fatos e fundamentos jurídicos que lhe foram submetidos à análise, conferindo adequada solução ao litígio, não infirmada pelas razões apresentadas pela apelante.

Nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, afinado com o posicionamento do C. Superior Tribunal de Justiça que reconhece a viabilidade do órgão julgador *ad quem* adotar ou ratificar o juízo de valor firmado pelo órgão julgador *a quo*, inclusive transcrevendo-o no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no *decisum*, transcreve-se excerto do v. aresto vergastado, que passa a fazer parte integrante deste voto, servindo-lhe de fundamento, pois reflete posicionamento adequado ao caso em apreço.

“(…) Resulta dos autos que a autora foi vítima de estelionatários que, passando-se por supostos prepostos do réu, realizaram transações financeiras em nome da autora, de forma consciente e voluntária mediante acesso aos seus dados pessoais.

Na espécie, verifica-se que a parte autora, em nenhum momento, buscou entrar em contato com o requerido, através de seus contatos oficiais, para se certificar das transações a serem feitas.

Nota-se ainda, conforme narrativa, que a própria autora

disponibilizou voluntariamente os seus dados pessoais para que o suposto fraudador realizasse as transações, expondo-os para a realização da transação que, inicialmente, pretendia realizar, contribuindo, desta forma, para que o estelionatário lograsse êxito na fraude.

Em que pese a própria autora indicar o beneficiário da transferência a ser realizada, aceitou as explicações, por mais que estranhas, do suposto fraudador e confirmou a referida operação.

Sendo assim, conclui-se, portanto, que a fraude bancária foi perpetrada por terceiros que conseguiram que a própria autora informasse todos os seus dados pessoais para a transferência de valores via PIX para conta indicada pelo fraudador.

As circunstâncias dos autos denotam, portanto, culpa exclusiva da consumidora, que não adotou cautelas mínimas ao realizar as transações, deixando de proceder com as devidas verificações que normalmente se espera.

Como se vê, ao contrário do que sustenta a autora, o evento danoso não decorreu de falha de serviço ou de segurança no âmbito da instituição financeira que pudesse ensejar a responsabilização objetiva do réu.

Logo, não há se falar em fortuito interno, visto que o requerido não teve qualquer participação ou ingerência na fraude em exame.

Nesse sentido, com fulcro no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor e ante a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, de rigor a improcedência das pretensões veiculadas nesta ação. (...)” (fls. 179/180).

Efetivamente, conquanto o apelado atue como prestador de serviços e, nesta condição, submeta-se à legislação consumerista, respondendo objetivamente pelos danos advindos aos consumidores por defeitos relativos à

atividade exercida, cabe à consumidora prejudicada demonstrar o preenchimento dos requisitos essenciais à responsabilidade civil de ordem objetiva, quais sejam: a ocorrência de um dano, a conduta ilícita do fornecedor e o nexo de causalidade entre ambos.

No caso, a narrativa inicial evidencia que a apelante, por descuido e ingenuidade, agiu isoladamente para o desfecho do evento, porquanto, lamentavelmente, como ela própria reconhece, foi ludibriada por fraudador que, através de contato telefônico, fazendo-se passar por funcionário do apelado, instruiu-a a realizar transação via “Pix” no valor de R\$ 9.400,00 através do aparelho celular de uso habitual nas operações de *internet banking* (fls. 42/43 e 45/46).

Ora, os fatos exigiam da apelante o mínimo cuidado de apuração das informações transmitidas pelo fraudador (o que não fez), pois têm sido frequente e amplamente divulgado na mídia, assim como pelos próprios bancos, que tratativas dessa natureza são oriundas de fraude de terceiros, alheios às instituições financeiras.

A título de exemplo, confira-se página do *Nubank* dedicada à segurança digital e, em específico, à prevenção do “golpe da falsa central de atendimento”, disponível em <<https://blog.nubank.com.br/golpe-da-falsa-central-de-atendimento/>> (acesso em 07.01.2025).

Destarte, não se pode admitir que a apelante transfira ao apelado o prejuízo material a que ela própria deu causa, tampouco o alegado prejuízo imaterial, não restando alternativa senão a exclusão da responsabilidade da instituição, a teor do disposto no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do

Consumidor, *in verbis*.

“Artigo 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Espelhando a postura em tela, colhem-se v. arestos deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos análogos aos dos autos.

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral - Alegado golpe praticado por terceiro, o qual, fazendo-se passar por funcionário do banco réu, solicitou, via telefonema, o fornecimento de dados pessoais do autor, os quais, em confiança, foram repassados ao suposto preposto, o que lhe possibilitou a realização de saque de valor utilizando do limite de cheque especial do acionante – Incontrovérsia de que o autor, por descuido ou ingenuidade, forneceu seus dados bancários pessoais e intransferíveis a terceiros e que, por essa razão, deu causa ao próprio infortúnio – Defeito do serviço bancário inexistente - Culpa exclusiva da vítima e do terceiro fraudador (art. 14, § 3º, II, do CDC) verificada – Débito exigível - Dano moral incorrente – Improcedência mantida

- *Recurso improvido.*” (TJSP-20ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1006616-17.2021.8.26.0073-Avaré; Rel. Des. CORREIA LIMA; j: 20/06/2022).

“APELAÇÃO CÍVEL – Contratos bancários – Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência - Irresignação da parte autora – Não acolhimento - Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando em empréstimo, transferência indevida de valores via pix a fraudadores – Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos - Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados - Ausência de ilícito por parte da ré - Culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora - Excludente de responsabilidade constatada – Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Culpa exclusiva de terceiro e da vítima – Sentença mantida – Recurso desprovido.” (TJSP- Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V; Apelação Cível 1016643-74.2022.8.26.0477- Praia Grande; Rel. Des. RICARDO PEREIRA JUNIOR; j: 03/10/2024).

À vista das considerações acima, impõe-se a manutenção da r. sentença por seus sólidos fundamentos e pelos acrescentados nesta oportunidade.

Isto posto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso e, por força do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, **majora-se** a verba honorária para 13% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a condição suspensiva de exigibilidade em decorrência da gratuidade da justiça deferida à apelante (artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil).

Consideram-se prequestionadas todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais deduzidas nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por derradeiro, ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

PEDRO FERRONATO

Relator