



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000277485

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1100550-77.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ELIANE ARRUDA PESSOA FRANCO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1100550-77.2023.8.26.0002

Apelante: Eliane Arruda Pessoa Franco (Justiça Gratuita)

Apelado: Nu Financeira S/A – Sociedade de Crédito Financiamento e Investimento

Voto nº. 6823

CONTRATO BANCÁRIO. Ação indenizatória. “Golpe do falso preposto”. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Rejeitada preliminar de violação ao princípio da dialeticidade. Rejeitada impugnação à gratuidade. Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Sentença correta. **Apelação desprovida.**

Da respeitável sentença de relatório adotado de improcedência de ação indenizatória por danos patrimoniais e morais advindos de golpe praticado por terceiros apela a autora a alegar falha na prestação de serviços do réu, responsabilidade objetiva em caso de fraude, conforme Súmula 479 do STJ, e requer indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

É o relatório.

Rejeito preliminar de violação ao princípio da dialeticidade porque as razões recursais foram apresentadas com razoável demonstração dos motivos do inconformismo com a r. sentença, a permitir ao Tribunal conhecer da matéria e à parte contrária oferecer resposta.

Rejeito impugnação à gratuidade por falta de elementos concretos indicativos de manifesta incompatibilidade da situação financeira com a declaração de pobreza, presumivelmente verdadeira, não dependendo a benesse de miséria.

Segundo a petição inicial, em 29/8/2023, a autora foi vítima do golpe do falso funcionário, induzida por fraudadores a transferir todo o saldo de sua conta para terceiros, via “pix” no cartão de crédito. Afirma ter sido infrutífero o pedido de cancelamento da operação, administrativamente. Para evitar restrições em órgãos de proteção ao crédito, pagou a fatura. Requer indenização por danos patrimoniais no valor de R\$ 7.243,24 e morais de R\$ 10.000,00. Lavrou-se boletim de ocorrência.

Da análise dos fatos relatados pela autora depreende-se que ela foi vítima de golpe amplamente divulgado pela mídia, conhecido como “golpe do falso preposto”.

Restou evidenciado que terceiro fraudador não teve acesso a qualquer dado armazenado no sistema do réu. A concretização do golpe ocorreu pela colaboração involuntária da vítima, no caso, a autora.

Induzida pelo fraudador, a autora transferiu os valores para terceiros, conforme assinalou o Juízo de origem, *não há que se falar em falha no sistema de segurança da ré, pois, como a própria autora alega, ela foi convencida a realizar transferência do seu saldo para outra conta, tendo ela própria fornecido seus dados pessoais aos estelionatários, e efetuado a transferência via PIX, ou seja, não houve vazamento de quaisquer dados pessoais pela ré.* (fls. 220, 3º par.)

Tratou com pessoa sem relação com o réu, por meio de aplicativo de celular, sem antes conferir sua condição de legítimo representante do réu.

A autora não evidenciou atuação dessa pessoa como preposto ou correspondente do banco réu.

Não há dúvidas de que as transações bancárias foram realizadas pela própria autora, mediante instrução de terceiros criminosos, fato incontroverso.

Também não há indícios de que as informações pessoais da autora, empregadas para contato por esse terceiro, foram obtidas a partir do banco de dados da instituição bancária.

Ora, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de ilícitos praticados no âmbito de suas operações exige nexo causal entre sua conduta omissiva ou comissiva e a fraude perpetrada contra consumidor (Súmula STJ 479).

Aqui não se verifica esse nexo. Sob orientação fraudulenta de terceiro, a autora efetuou transferências bancárias em seu nome, nada havendo que o réu pudesse fazer para prevenir ou impedir a fraude, reverter ou diminuir seus efeitos.

A responsabilidade é do consumidor no tocante ao dever de agir com zelo na guarda de seus dados pessoais e na realização de transações bancárias.

Cuida-se, então, de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de consumidor e/ou de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), a romper o nexo causal entre o dano e a atividade do banco.

A respeito, "APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO OU DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. 1) INOCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE POR PARTE DO AUTOR. 2) JULGAMENTO ANTECIPADO DA CAUSA, NOS MOLDES DO ART. 355, I, CPC. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO VERIFICADO. A PRODUÇÃO DE PROVA ORAL EM AUDIÊNCIA NÃO TEM PERTINÊNCIA PARA A SOLUÇÃO DA CONTROVÉRSIA, DISPENSÁVEL, POIS, A PRETENDIDA DILAÇÃO PROBATÓRIA. 3) INSTALAÇÃO DE APLICATIVO EM CELULAR QUE PERMITE O EMPARELHAMENTO DO DISPOSITIVO. O AUTOR REALIZOU EMPRÉSTIMO SEGUINDO AS ORIENTAÇÕES DO ESTELIONATÁRIO. POSTERIOR TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA TERCEIRO. CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS INDICATIVAS DE EXISTÊNCIA DE CULPA DA PARTE AUTORA, INDUZIDA AO ERRO. CLIENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS

MÍNIMAS RAZOAVELMENTE ESPERADAS. AÇÃO QUE SE JULGA IMPROCEDENTE PELO ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL (ART. 14, § 3º, II, CDC). - RECURSO DO RÉU PROVIDO. - RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.” (TJSP, 22ª Câ. Dir. Priv., AP 1009785-39.2021.8.26.0161, rel. Des. Edgard Rosa, 2/6/2022).

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Recurso da ré – Golpe do falso funcionário – Golpe perpetrado por terceiros, obtendo dados sigilosos da própria autora e induzindo a realizar transferência bancária para suposta quitação de empréstimos – Falta de cautela da autora – Responsabilidade da ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II) – Sentença reformada para julgar improcedente a pretensão deduzida em inicial – RECURSO PROVIDO.” (TJSP, 38ª Câ. Dir. Priv., AP 1041544-53.2021.8.26.0506, rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, 1/2/2024).

" AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que, após receber ligação do suposto funcionário do banco, realizou diversas transações bancárias sob sua orientação – Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Pretensão do autor de reforma – INADMISSIBILIDADE: Autor realizou as transações mediante utilização de cartão e senha. Ausência de falha na prestação de serviço dos bancos em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP, 18ª Câ. Dir. Priv., AP 1001296-49.2023.8.26.0482, rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 20/2/2024).

Portanto, diante da inexistência de defeito na prestação dos serviços, da culpa exclusiva da vítima e de terceiro e da existência de fortuito externo, de rigor afastar a responsabilidade do réu.

Correta, em suma, a respeitável sentença.

Majoro os honorários advocatícios devidos pela apelante de 10% para 12% do valor da causa, observada gratuidade.

Nego provimento à apelação.

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator