



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000283891

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000822-86.2023.8.26.0059, da Comarca de Bananal, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante LUCIANA APARECIDA DA SILVA SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 25 de março de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

RELATOR

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000822-86.2023.8.26.0059

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

**Apelado: Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito,
Financiamento e Investimento**

Apelado/Apelante: Luciana Aparecida da Silva Souza

Comarca: Bananal

Voto nº 9266

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM DEVOLUÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Insurgências da autora e do corréu Bradesco. Golpe da falsa central de atendimento. Procedimento solicitado por pessoa se passando por funcionário da instituição financeira. Empréstimo junto ao Banco Bradesco. Banco não comprovou que a autora apelante aquiesceu com o empréstimo impugnado. Fortuito interno da instituição financeira, sob o qual recai a responsabilidade objetiva pelo dano causado. Inteligência da Súmula n.º 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Transferência de valores efetuadas espontaneamente pelo

demandante para conta de mesma titularidade em outra instituição. Vítima que concorreu para o dano, não guardando cautelas devidas. Empréstimo junto ao Nubank e transferências para terceiros. Instituição financeira que não poderia impedir a concretização do dano. Inexistência de nexo de causalidade entre conduta da apelada com o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, que afasta a responsabilidade do banco. Sentença mantida. Recurso da autora e do corréu Bradesco improvidos.

Trata-se de apelações interpostas por Luciana Aparecida da Silva Souza e Banco Bradesco S.A contra sentença de fls. 618/627, cujo relatório aqui é adotado, que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial em face de Nu Financeira S.A. e parcialmente procedentes os pedidos formulados em face de Banco Bradesco, a fim de reconhecer a nulidade do contrato de empréstimo pessoal firmado sob nº

486934468, no valor de R\$32.000,00 (fls. 50/57) e, consequentemente, declarar a inexigibilidade dos débitos dele oriundos. Além disso, condenou a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 50% em relação ao requerido Bradesco e 100% em relação à requerida Nubank, bem como o pagamento de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o proveito econômico obtido em relação a cada um dos réus. Por fim, o requerido Bradesco foi condenado ao pagamento de honorários advocatícios em favor da autora, fixados em 10% do proveito econômico obtido.

Apela a autora requerendo a procedência total da ação.

Apela o requerido Bradesco, requerendo a improcedência total dos pedidos formulados na inicial.

As contrarrazões foram apresentadas às fls. 686/692 e 696/709.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 638).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

No mérito, as insurgências não prosperam.

Cuida-se de ação, fundada em relação contratual, ajuizada por Luciana Aparecida da Silva Souza em face de Nu Financeira S.A. e Banco Bradesco S.A.

Alega a autora apelante, em síntese, que recebeu uma mensagem em seu celular na data de 02.10.2023, informando sobre uma compra que estava em análise, no valor de R\$4.999,90 e alertando-a que, caso não reconhecesse a compra, deveria entrar em contato por telefone com o número indicado. Afirmar que ligou neste número e foi atendida por suposto funcionário da primeira requerida que noticiou que, além da compra, havia um empréstimo no valor de R\$18.750,00 no Banco Bradesco. Afirmar que acessou o aplicativo do Banco Bradesco e constatou um empréstimo no valor de R\$32.0000,00 e informou a suposta preposta do Nubank que não havia contratado tal operação. Alega então que, orientada pela suposta funcionária e visando o cancelamento deste empréstimo, efetuou a transferência de todos os valores de sua conta no Bradesco para o Nubank, totalizando o valor de R\$34.022,85. Por fim, após a atendente noticiar que iria desligar e retornar o contato em 10 minutos, a autora

suspeitou tratar-se de fraude e consultou seu aplicativo do Banco Nubank, tendo constatado que todo o dinheiro que ela havia transferido, R\$34.022,85, bem como o empréstimo que haviam realizado no Banco Nubank, no valor de R\$18.750,00, além do dinheiro que tinha em conta corrente, R\$1.227,15, foram transferidos a duas pessoas desconhecidas, sendo R\$20.000,00 à pessoa Adriano Trindade Lima e R\$34.000,00 à Allan da Silva Vieira, totalizando assim a quantia de R\$54.000,00.

Alega o apelante Bradesco, em síntese, que as transações impugnadas foram efetuadas pelo celular com utilização de senha e chave de segurança. Afirmar ainda que não foi identificado qualquer erro na operação e que a autora deu causa à fraude ao negligenciar os aspectos de segurança e executar os comandos solicitados por uma pessoa desconhecida. Afirmar que os acessos que ensejaram as transações partiram do dispositivo da autora, tratando-se de culpa exclusiva da vítima.

Cinge-se a controvérsia, portanto, na ocorrência ou não de falha na prestação de serviços e na ocorrência ou não de danos morais indenizáveis.

De início, de rigor salientar que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na

Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Ademais, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias.

Citado, o requerido Bradesco alegou que não contribuiu com os fatos alegados, uma vez que as operações partiram do celular da autora e foram autenticados com as suas credenciais.

O requerido Nubank, por sua vez, informou que as transações foram realizadas pela autora, com autenticação por biometria facial, e que realizou os procedimentos para tentativa de recuperação dos valores, sem sucesso.

Intimadas sobre as provas que desejavam produzir, apenas o apelante Bradesco formulou pedido de prova oral.

Pois bem, observadas as demais circunstâncias relativas às peculiaridades do caso, verifico que os documentos colacionados pelo apelante Bradesco às fls. 69 denotam que a operação *“contratação de empréstimo via pix”, pelo celular, no*

dia 02.10,2023 não foi autorizada pela autora.
Negritei.

Releva notar ainda que cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pelo consumidor e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las.

Em suma, no caso em análise, o ambiente de transações eletrônicas do requerido-apelante não forneceu a segurança que dele se espera, restando comprovada a falha na prestação de serviço prevista no artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor:

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

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

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

III - a época em que foi fornecido.

Ademais, os fatos relativos ao evento danoso estão relacionados ao risco da atividade

empresarial desenvolvida pelo banco

Por conseguinte, restou configurado o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula n.º 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que tem o seguinte enunciado:

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, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

O apelante enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco apelante, como prestador de serviço, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade

deve recair sobre aquele que aufere os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que a instituição financeira não se desincumbiu do ônus de provar culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Releva notar que as telas sistêmicas de unilaterais juntadas pelo apelante Bradesco às fls. 69/70 não têm o condão de demonstrar que a autora apelante aquiesceu com o empréstimo impugnado.

Por fim, a violação da conta da autora por eventuais fraudadores, ainda que estes tenham obtido o acesso à senha por meios criminosos em sistemas do banco, não tem o condão de afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos

danos causados no âmbito de suas operações bancárias.

Já com relação à transferência dos valores da conta do Bradesco para a conta do Nubank, de mesma titularidade, verifico que a operação foi autorizada pela autora apelante, na medida em que realizou a transação na forma proposta pelo(s) criminoso(s).

Portanto, em que pese todo o narrado pela apelante, enquanto vítima do ocorrido, esta teve papel determinante para o êxito da fraude, na medida em que transferiu os valores, sem a conferência da legitimidade do canal de atendimento operado pelos fraudadores.

Do mesmo modo, no que concerne à apelada Nubank, o empréstimo foi realizado dentro das normas de segurança e as transferências somente foram possíveis em razão da autenticação por biometria facial.

Nessa senda, em relação à validação do empréstimo, verifico que a apelada Nubank trouxe aos autos tela sistêmica, que denota o ID do dispositivo da autora apelante, criado em 27.06.2023: *"ID do dispositivo 2b1c8572c45ff685"* (fls. 257).

O ID do dispositivo do empréstimo (device id), por sua vez, é o mesmo anteriormente informado: *"nu-device-id 2b1c8572c45ff685"* (fls. 258).

Com relação às transferências realizadas a partir da conta do Nubank para terceiros, verifico ainda que a instituição identificou que as transações fugiam ao perfil da cliente e solicitou a confirmação por biometria facial (fls. 262).

Assim, uma vez realizada a confirmação das transações por biometria facial, a apelada Nubank prosseguiu com a operação.

Não se olvida que a instituição financeira tenha o dever de garantir a segurança dos seus clientes nas operações realizadas, de modo a não permitir o acesso de meliantes e a livre ação de fraudadores.

Contudo, no caso em apreço, o apelado Nubank tomou as cautelas devidas, solicitando o reconhecimento facial.

Destaco que não houve sequer a mínima diligência esperada por parte da autora apelante, em observância das formalidades exigidas para se garantir a segurança das suas transações bancárias.

Nesse ponto, não ficou evidenciada falha na prestação de serviços por parte do apelado Nubank, de modo a configurar nexos de causalidade entre o ocorrido e os danos ostentados pela apelante.

Ora, atualmente, são amplamente

divulgadas as tentativas de engodo empreendidas pelos fraudadores, seja por meio de ligação telefônica, mensagem de texto, na “internet” ou via “whatsapp”, de modo que a apelante poderia ter se socorrido de pesquisa mínima para se certificar se as informações eram fidedignas.

Nesse ponto, destaco ser inexigível que a instituição financeira apelada consiga reter o valor transferido, pois se trata de saída instantânea do valor.

Registro que a caracterização da responsabilidade civil, ainda que objetiva, depende da demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano.

Nesse diapasão, inexistente o nexo de causalidade entre conduta da apelada Nubank e o dano sofrido pelo autor apelante.

Em suma, no caso dos autos, as transferências realizadas para a conta do Banco Bradesco foram feitas de forma voluntária pela autora apelante.

Já quanto às operações realizadas junto ao apelado Nubank, a instituição financeira se desincumbiu adequadamente de ônus de comprovar ausência de falha na prestação de serviços, o que

denota a culpa exclusiva da vítima.

Trata-se de hipótese que afasta a responsabilidade da instituição financeira apelada, na medida em que a própria autora realizou os procedimentos declarados na exordial, circunstância determinante para a concretização do golpe.

A propósito, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu a este respeito:

Declaratória de inexistência de débito e indenização por danos morais Sequestro relâmpago fornecedor Responsabilidade objetiva do Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor Relação de causa e efeito Não reconhecimento Liame entre a conduta do réu e o resultado Possibilidade de responsabilidade sem culpa que não significa responsabilidade sem nexos causal Relação de causalidade Regra de incidência Artigo 403 do Código Civil Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva Excludente de responsabilidade Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ Inocorrência de 'fortuito interno' Reconhecimento Delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência Artigo 393 do Código Civil Evento danoso por ação estranha à atividade do fornecedor Inexistência de falha na prestação do serviço - Sentença mantida RITJ/SP artigo 252 Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 Majoração dos honorários advocatícios recursais Artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido (TJSP, Apelação Cível 1001651-63.2022.8.26.0007, Relator(a): Desembargador Henrique Rodruigero Clavísio, Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 31.07.2023).

DECLARATÓRIA recurso do autor sentença de improcedência inocorrência de cerceamento de defesa - golpe do falso funcionário do banco - argumentos do recorrente que não convencem - transferência solicitada por pessoas se passando por funcionários da instituição bancária para liberação de valores depósitos, via pix, para conta de terceiro, pessoa física – falha na prestação do serviço do banco réu não evidenciada culpa exclusiva do autor configurada - excludente do CDC, art. 14, § 3º, II ausência de provas que comprovem o nexos

de causalidade entre o dano e a conduta do réu provas encartadas aos autos insuficientes - necessário o mínimo de corroboração por elementos idôneos - livre convencimento do julgador e livre apreciação das provas inoccorrência de danos morais - precedentes fixação de honorários recursais sentença mantida não provido. (TJSP, Apelação Cível 1003542-06.2022.8.26.0368, Desembargador(a): Achile Alesina, Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 05.04.2023).

Com relação à condenação por danos morais, do que se observa dos autos, não restou comprovado que a autora apelante tenha sofrido lesão a sua honra, imagem ou outros direitos da personalidade, aptos a ensejar indenização por dano moral.

A esse respeito, o Colendo Superior Tribunal de Justiça fixou o seguinte entendimento:

A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. (STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020).

Diga-se, nesse ponto, que não constou dos autos notícia de inscrição da autora apelante nos órgãos de proteção ao crédito, tampouco indicações de que as transações impugnadas tenham suprido condições de subsistência.

Dessa forma, incabível a condenação das instituições financeiras ao pagamento de indenização pelos danos morais que não restaram configurados.

A propósito, o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo já decidiu:

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO Sentença de parcial procedência. Irresignação da autora. APELAÇÃO. RESTITUIÇÃO SIMPLES. Restituição que deve se dar de forma simples, ante a ausência de má-fé pela parte requerida. DANO MORAL. Inocorrência. Situação que não extrapola o mero aborrecimento cotidiano. Ausência de prova quanto a eventuais prejuízos extrapatrimoniais sofridos. Entendimento majoritário desta C. Câmara. Honorários sucumbenciais bem arbitrados. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005213-48.2023.8.26.0071; Relator (a): Desembargadora Maria Salete Correa Dias; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 15/07/2024; Data de Registro: 15/07/2024).

Apelação. Contratos bancários. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais e materiais. Illegitimidade de parte passiva. Inocorrência. Réu que não comprovou a origem do débito, consoante lhe competia. Danos morais não configurados. Ausência de prova de maiores repercussões em nome do autor. Preliminar rejeitada. Sentença de procedência parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1016896-77.2023.8.26.0008; Relator (a): Desembargador Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 15/07/2024; Data de Registro: 15/07/2024).

Por fim, com relação à multa pelo descumprimento da obrigação de fazer, verifico que a mesma se mostra proporcional e razoável ao caso concreto, sem prejuízo de posterior reavaliação em caso de novo descumprimento.

Ante o exposto, nego provimento aos recursos interpostos.

Diante do decidido, a verba honorária deverá ser acrescida de 1% (um por cento) a título de honorários recursais pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais.

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

RELATOR