



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000293413

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006960-19.2023.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA DE FATIMA MORAIS, é apelado NUBANK S/A.

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 ao recurso. 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), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1006960-19.2023.8.26.0011

Apelante: Maria de Fatima Moraes

Apelado: Nubank S/A

Comarca: São Paulo – Foro Central

Juiz(a) de 1ª Instância: Vitor Gambassi Pereira

Voto nº 2240

APELAÇÃO. Ação de restituição de valores c/c danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento envolvendo envio de códigos por whatsapp. Pretensão de restituição dos valores transferidos via pix ao golpista e indenização por dano moral. Sentença improcedência. Irresignação da autora. Descabimento. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Autora que efetuou as transações voluntariamente utilizando os códigos para transferência via PIX. Operações realizadas que não destoam do perfil de consumidor da autora. Culpa exclusiva da vítima. Danos morais. Não cabimento. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 328/332, cujo relatório se adota, que julgou improcedente o pedido. Condenou a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios devidos à parte ré, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Pretende a autora a reforma da sentença, argumentando, em síntese, que foi vítima de golpe, tendo seguido as orientações de suposto funcionário da instituição financeira. Informa que foram realizadas transferências de alto valor sem que o requerido tomasse providências para impedir as transações. Argumenta que a fraude se deu por falha na prestação de serviço da instituição financeira (fls. 335/349).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 356/375.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e recolhido o preparo (fls. 376).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Há oposição ao julgamento virtual pelo apelado (fls. 381).

É O RELATÓRIO.

O recurso não merece provimento.

A r. sentença recorrida analisou corretamente todos os pontos controvertidos de relevância para a solução da lide e a prova documental produzida, chegando à bem delineada conclusão de improcedência da ação, ancorada na ausência de elementos que demonstrem a responsabilidade do apelado pelo alegado dano material e suposto dano moral suportado pela apelante, a qual, por sua exclusiva culpa, foi vítima de fraude praticada por terceiros.

Senão vejamos.

O diploma consumerista consagrou, em seu artigo 14, *caput*, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço.

O mesmo dispositivo legal consagra, em seu §1º, que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

No entanto, para se concluir que um serviço é defeituoso, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança) e o dano causado.

É incontroverso que a autora foi vítima de golpe. O cerne da controvérsia reside esquadrinhar se é cabível indenização moral e material, por parte do réu, em vista de possível falha na prestação de seus serviços à autora.

E, no caso dos autos, não há que se falar em ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar culpa concorrente entre as partes ou o pretendido dever de indenizar.

Ao contrário, em análise detida dos autos, denota-se que a fraude descrita decorreu apenas da imprudência ou inexperiência da própria autora, que agiu sem conferir, como lhe cabia, quaisquer informações, efetuando operações que acabaram lhe causando prejuízo.

Sendo, assim, incabível que agora, em cenário de clara culpa



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

exclusiva da vítima, se deslegitime os procedimentos e etapas de segurança adotados pela instituição ré.

As medidas de segurança buscando legitimar a operação foram todas tomadas, como bem se verifica dos autos. O que acontece, em verdade, é que a autora, agindo com total descuido, confirmou o passo a passo necessário a ultrapassar as barreiras de segurança do banco, legitimando o golpe.

Nesse ponto transcreve-se parte da sentença, fundamentada nas declarações prestadas pela própria autora em audiência (fls. 330/331):

“A parte ré apresentou os extratos bancários da autora referentes aos seis meses anteriores e posteriores aos fatos alegados na inicial (fls. 219/223), demonstrando que a parte autora recebia, por meio de boletos bancários, altos valores em sua conta. Após a retirada dos R\$ 162.265,98, a conta não possui mais movimentações.

O banco-réu também apresentou as biometrias faciais realizadas pela autora para confirmar as transações solicitadas (fls. 232/238): assim como as transações, as fotos apresentadas são do mesmo dia, no mesmo intervalo de tempo e possuem semelhanças entre si, variando somente a posição do rosto da autora. Saliento: as fotos são semelhantes, porém não se repetem; a autora precisou posicionar a câmera diversas vezes para anuir às transferências e o banco-réu vinculou cada foto a uma transação específica, com número de identificação próprio. Não há dúvidas, portanto, de que as transferências foram feitas deliberadamente pela autora, com sua anuência e com a utilização tanto da senha para acesso ao aplicativo como de biometria facial.

Em seu depoimento pessoal, a parte autora reiterou o quanto informado na inicial. Disse que utilizava a conta do banco réu apenas para depósito de valores com objetivo de adquirir imóvel no final de 2023. Disse que foi contatada por pessoa que se dizia representante do réu, informando sobre a existência de transferências via PIX programadas, as quais foram negadas pela autora. Desconfiada, desligou o telefone e ligou para número que se encontrava no verso do cartão do banco, sendo atendida por Bruno, quem confirmou a existência



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

das transações. Diante da negativa da autora de legitimidade das transferências, foi orientada a cancelá-las pelo aplicativo do banco, recebendo, por WhatsApp, códigos para cancelamento, os quais eram inseridos no campo destinado às transferências via PIX do aplicativo do banco. Disse que confirmou as transações com senha e reconhecimento facial, acreditando que estava cancelando as operações fraudulentas, porém notou, posteriormente, que o dinheiro fora retirado de sua conta. Afirmou que, ao abrir o aplicativo, percebeu que havia R\$142.000,00 em créditos, valor correspondente à soma dos depósitos efetuados na conta.

Veja-se que a autora confirma a utilização, voluntária, espontânea e deliberada, do aplicativo do banco com senha e biometria facial, além de ter inserido, em local próprio, as chaves específicas para formalizar transferências via PIX. Ou seja, tinha conhecimento de que não estava a cancelar qualquer transferência, mas a fazê-la.

Além disso, os documentos de fls. 224/231 comprovam que todas as transações foram feitas pelo mesmo aparelho celular, validado anteriormente pela autora e por ela reconhecido em depoimento como sendo o único de sua propriedade, tendo apresentado as informações sistemáticas de cada uma das transferências que foram feitas com sucesso após passarem pelos tramites de segurança bancária. É também confirmado no depoimento pessoal que a autora já utilizava o mesmo celular, comprovando que todas as transações partiram dele.

A autora, por meio do reconhecimento facial, efetuou pessoalmente as transações contestadas na exordial. Todos os atos foram praticados pela parte autora, sem qualquer intervenção da parte ré, que cumpriu com os protocolos de segurança previstos (exigência de senha para acesso ao aplicativo e de biometria para as vultosas transferências). A despeito da alegação, não há prova de que a autora realmente contactou número telefônico do banco – pois deixou de juntar cópia da fatura de telefonia que demonstrasse os números discados e que eventualmente coincidiriam com aqueles de canais oficiais do réu – e o número de WhatsApp indicado sequer pertence à parte ré, não contendo, ainda, selo de autenticação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Outrossim, a despeito da alegação, a parte autora não comprova que as transações fugiram do seu perfil de consumo, especialmente porque quem trouxe aos autos o extrato completo foi a parte ré. Os extratos das faturas de fls. 219/223 confirmam que a autora recebia altos valores mediante depósito em boleto e que, após a retirada do alto valor objeto da lide, a conta não teve novas movimentações, nem de depósito nem de retirada. A questão aqui não se trata da alteração em seu perfil de consumo, mas de ocorrência das transações por meio de aprovação com utilização de biometria facial, comprovando a anuência da parte autora a elas.”
(g.n.)

O fornecimento de dados pessoais sigilosos e intransferíveis, bem como o acesso a *links* fornecidos por terceiros possibilitam a realização de fraudes, de modo que o consumidor passar a ser o responsável pelo próprio infortúnio.

Isso porque cediço que os bancos não realizam ligações aos consumidores nem enviam *links* para serem acessados ou aplicativos a serem instalados em aparelhos eletrônicos, ou ainda códigos a serem copiados e colados no aplicativo, informações estas amplamente divulgadas em mídias pelas próprias instituições financeiras.

Apesar de se tratar de relação de consumo, a teor do disposto na Súmula 297, do C. Superior Tribunal de Justiça, a atuação da autora, seja por descuido ou inocência, possibilitou o sucesso da atividade do terceiro fraudador, motivo pelo qual não assiste razão à pretensão do consumidor.

Ora, no presente caso, o prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que a autora tenha sido induzida por terceiro, posto que a transação fraudulenta não decorreu de falha ou defeito na prestação de serviço pela instituição financeira, mas sim por desídia da autora, configurando culpa exclusiva da vítima e ensejando a aplicação do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Não bastasse, como bem apontado na r. sentença, que as operações aqui impugnadas em nada destoavam das operações normalmente realizadas pela autora.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Verifica-se a realização de uma enorme quantidade de entradas e saídas de alto valor da conta bancária da autora (fls. 219/223), fato este que também acabou por “camuflar” a conduta do criminoso, já que constou como sendo dentro do perfil da autora.

Ou seja, tivesse a autora adotado maior cautela, poderia ter evitado o malogro.

Ademais, trata-se de golpe extremamente conhecido e de absoluto conhecimento da população em geral, restando evidente que a falta de cautela e preparo da consumidora contribuíram grandemente para a configuração da fraude.

Desta forma, o evento danoso não configura fortuito interno, elemento essencial para a aplicação da Súmula 479 do E. Superior Tribunal de Justiça, a qual prevê a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros.

Portanto, incide, *in casu*, a excludente de responsabilidade caracterizada por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, a teor do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Vale acrescentar que a culpa exclusiva do consumidor constitui fato obstativo do nexo causal, excluindo a responsabilidade dos fornecedores, pois constitui auto exposição da vítima, por decisão própria, ao risco ou ao dano. Assim, não pode pretender carrear ao fornecedor a responsabilidade por sua própria desídia.

A conduta da autora, portanto, rompe o nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo banco e o dano sofrido, eximindo a instituição financeira de qualquer responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da transação fraudulenta.

Nesse sentido, é o entendimento desta Turma em casos semelhantes:

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Ação de indenização por danos materiais e moral. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Golpe da falsa central de atendimento. Inexistente ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar o pretendido dever de indenizar. Fornecimento de dados pessoais sigilosos e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

intransferíveis, bem como o acesso a "links" fornecidos por terceiros possibilitam a realização de fraudes. A atuação do autor contribuiu para o sucesso da atividade do terceiro fraudador. O prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que o autor tenha sido induzido por terceiro que se dizia funcionário do banco. Sentença de improcedência, mantença por seus próprios fundamentos. Artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo. Recurso do autor não provido, com majoração das verbas sucumbenciais. (TJSP; Apelação Cível 1034294-66.2021.8.26.0506; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto -7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

APELAÇÃO CONTRATO BANCÁRIO GOLPE ENVOLVENDO ENVIO DE LINK E FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Pretensão de restituição de valores subtraídos da conta bancária e indenização por dano moral Sentença de parcial procedência Insurgência do banco réu Acolhimento Autor que, ao seguir orientações de terceiros, forneceu dados bancários e senha, permitindo a movimentação indevida de sua conta Operações realizadas mediante cartão com chip, senha e biometria, cumprindo os requisitos de segurança Ausência de falha nos serviços bancários Valores transacionados que não levantaram suspeitas pela instituição financeira Fortuito interno não configurado, afastando a aplicação da Súmula 479 do STJ Culpa exclusiva do autor evidenciada, rompendo o nexo causal Indenização por dano moral indevida Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos. RECURSO PROVIDO, com inversão dos honorários sucumbências. (TJSP; Apelação Cível 1082416-67.2021.8.26.0100; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível
-12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro:
30/09/2024)*

Consequentemente, o pedido de indenização por dano moral também deve ser julgado improcedente, pois não há base legal ou fática para atribuir ao banco qualquer responsabilidade pelos danos alegados. Assim, em face do reconhecimento da ausência de falha imputável à instituição financeira, fica prejudicado o pleito de reparação por dano moral.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando a verba honorária devida ao patrono do apelado para 11% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11º, do CPC.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa, nos termos do artigo 1.026, §2º, do CPC.

RUI PORTO DIAS
Relator