



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000309882

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023288-91.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelado WILLIAM BARROS NEGREIROS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO E JORGE TOSTA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1023288-91.2023.8.26.0506

APELANTE: NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

APELADO: WILLIAM BARROS NEGREIROS (JUSTIÇA GRATUITA)

INTERESSADOS: ADRIANO LAUREANO DA SILVA E VITÓRIA REGINA SALES DA SILVA

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO

VOTO Nº 26.924

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS (EMPRÉSTIMO SEGUIDOS DE TRANSFERÊNCIAS VIA PIX) - AUTOR - EFETIVAÇÃO DAS OPERAÇÕES DURANTE CONTATO TELEFÔNICO DE SUPOSTO PREPOSTO DA RÉ - AUTOR - NÃO RECONHECIMENTO - UTILIZAÇÃO DE CANAL NÃO OFICIAL - NÃO CONFERÊNCIA DA MOVIMENTAÇÃO BANCÁRIA OU CONTATO COM O RÉU PARA CONFIRMAR AS MEDIDAS - CULPA EXCLUSIVA - INTELIGÊNCIA DO ART. 14, § 3º, II, DO CDC - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE - DANOS MATERIAIS E MORAIS - DESCARACTERIZAÇÃO - PEDIDO INICIAL - IMPROCEDÊNCIA - SENTENÇA - REFORMA.

APELO DO RÉU PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “...
Ante o exposto e considerando tudo o mais que dos autos consta, JULGO: 1) EXTINTO O FEITO, sem julgamento do mérito, em relação a VITÓRIA REGINA SALES DA SILVA e ADRIANO LAUREANO DA SILVA, o que faço com fulcro no artigo 485, inciso VIII. Após o trânsito em julgado, proceda a serventia as anotações necessárias, bem como providencie o desbloqueio bancário deles (fls. 161/176. 2) PROCEDENTE o pedido para condenar o réu NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO a restituir, ao autor, o valor indevidamente transferido de sua conta corrente do autor, no importe total de R\$ 2540,00),

corrigido desde o débito, com juros de mora contados da citação. Também CONDENO-O ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00, com correção monetária a contar da publicação desta sentença até a data do efetivo pagamento, com juros de mora de 12% ao ano, a contar da citação, por se tratar de responsabilidade contratual. Em face da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, mais honorários advocatícios dos patronos do autor, que fixo em 10% sobre o valor da condenação.” (fls. 203/213).

A ré apelou. Argui a ilegitimidade passiva. A ação deveria ser promovida contra os beneficiários das transferências. Insiste no fortuito externo decorrente da ação de terceiros e do próprio autor. Ressalta que o autor “*confessa que foi contatada via telefone por terceiro identificando-se como funcionário de Banco, sendo que, de forma deliberada, realizou os procedimentos indicados por suposto preposto, verificando um aberrante cenário de imprudência e negligência que certamente deu causa ao sucesso da empreitada delituosa*”. Detalha que o suposto contato telefônico recebido pelo autor não foi efetuado por nenhum de seus prepostos. Inexiste responsabilidade pelo evento. Alega a regularidade das transações, realizadas via aplicativo habilitado e autorizado pelo autor. Para acessar a conta é imprescindível acessar o *e-mail* de cadastro para o protocolo de segurança de dois fatores e que a conta só pode ser movimentada em aparelho *smartphone* previamente autorizado, tendo ocorrida autorização efetuada pela autora. Argumenta sobre a inexistência dos pressupostos de responsabilidade civil. Subsidiariamente, pleiteia a redução da indenização extrapatrimonial. Pretende a reforma da sentença (fls. 216/237).

O autor contrarrazoou (fls. 245/252).

É O RELATÓRIO.

Consta da causa de pedir: “*O Requerente recebeu ligação, por volta das 11h00 da manhã do dia 31/05/2023, de um “atendente do Nubank”, o tal “atendente” confirmou o nome completo, data de nascimento, CPF e*

E-mail eletrônico do Requerente e pediu para ele acessar a sua conta bancária pelo aplicativo para verificar se havia feito alguma transferência, pois estavam identificando uma transação fraudulenta. Ao acessar sua conta, o Requerente percebeu que seu saldo havia sido transferido do “dinheiro guardado” para o “saldo disponível”, logo em seguida o atendente confirmou todos os lançamentos (transferências e recebimentos) existentes no mês de maio da conta, o que fez o Autor crer que se trava realmente de um atendente do banco. Após tais confirmações o “atendente” perguntou se poderia cancelar as transações, o Requerente aceitou o cancelamento e aguardou na linha, conforme o solicitado pelo “atendente”. Ao final da ligação o “atendente” informou que havia feito o cancelamento de 3 transações e que o Requerente deveria, ao desligar a ligação, trocar sua senha de acesso. Assim foi feito. Em ato contínuo, o Requerente percebeu que na verdade haviam sido feitas as 3 transferências que o “atendente” informou ter cancelado, sendo uma das transferências com saldo obtido a partir de empréstimo contratado de forma fraudulenta. Sendo elas: R\$ 1.000,00 (mil reais) para a conta do Corréu “Adriano Laureano da Silva”, no Banco Inter, Agência 0001 - CC: 18600010-3 - Chave pix: 38051987870; (DOC. 1) R\$ 990,00 (novecentos e noventa) que foram obtidos por meio de empréstimo, sendo transferidos para a conta da Corré “Vitoria Regina Sales da Silva”: Banco Inter, Agência: 0001 - CC: 4160507-1 - Chave pix: sallesmaya.1612@gmail.com; (DOC. 2 e DOC. 3) R\$ 550,00 (quinhentos e cinquenta reais) para a conta da Corré “Vitoria Regina Sales da Silva” feita na modalidade PIX crédito (debitada na fatura do cartão de crédito), Banco Inter, Agência: 0001 - CC: 4160507-1 - Chave pix: sallesmaya.1612@gmail.com; (DOC. 4) Horrorizado com o acontecido, o Requerente entrou em contato com a Instituição Financeira Corré para informar o acontecido e tentar obter o estorno das transações, por isso apresentou o número do protocolo do atendente anterior, mas este não foi localizado na base de dados do banco, que logo iniciou o procedimento de verificação de fraude, contudo, sem garantir o efetivo estorno das transações. (DOC. 5) Se sentindo humilhado e lesado, buscou auxílio da Delegacia de Polícia e lavrou o Boletim de Ocorrência nº: HF0395-1/2023 (DOC. 6). Desta feita, o Requerente busca o poder judiciário para ter os danos sofridos reparados.” (fls. 2/3). [grifos propositais]

A pretensão se embasa na falha do serviço bancário que viabilizou a contratação de empréstimo de R\$ 1.012,05, com liberação em conta de R\$ 990,00, e três transferências via PIX para contas de desconhecidos (Vitória e Adriano), nos valores de R\$ 990,00, R\$ 1.000,00 e R\$ 550,00 (fls. 19/30). O autor expõe que foi vítima de golpe. A fraude se consumou após atender ligação telefônica de suposto preposto da instituição financeira.

A inversão do ônus probatório não é automática (art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90). Depende da verossimilhança dos fatos ou da hipossuficiência do consumidor. Sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça assim decidiu:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REVISIONAL. CARTÃO DE CRÉDITO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. ART. 6º, VIII, DO CDC. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES. NÃO DEMONSTRAÇÃO. JUROS REMUNERATÓRIOS NÃO LIMITADOS À TAXA DE 12% A.A. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADA. AGRAVO DESPROVIDO. 1. A inversão do ônus da prova depende da aferição, pelo julgador, da presença da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor, a teor do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. (AgRg no AgRg no AREsp 770625/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 23.2.2016, p. 7.3.2016).

No mais, a exposição contida na inicial se limita a responsabilizar o réu pela utilização de dados pessoais que permitiram o acesso da conta por terceiro. Não se identifica, sob nenhum prisma, falha da atividade. O próprio autor foi ludibriado. Relata que o empréstimo foi contraído durante

telefonema recebido supostamente do réu. Não há esclarecimento efetivo sobre os termos da avença. Agiu por conta e risco.

As instituições financeiras divulgam constantemente padrão de conduta a ser adotado pelos clientes para evitar fraude em ambiente virtual. Não há como lhe imputar responsabilidade pelo infortúnio. Cuidou-se de culpa exclusiva da vítima, que se qualifica como promotor de vendas, o que permite concluir que se trata de pessoa com conhecimentos mínimos sobre o uso de recursos tecnológicos disponibilizados no mercado de consumo para as facilidade da vida cotidiana, em especial os inerentes aos serviços bancários, indispensáveis para todos que exercem atividade profissional remunerada.

Não se vê por onde atribuir à instituição financeira nenhuma responsabilidade. Acrescente-se que o autor não se utilizou dos canais oficiais para aferir a alegação de movimentação não autorizada de numerários na conta digital, tampouco demonstrou que conferiu os dados antes de dar sequência ao que determinado pelo agente criminoso. A cautela era simples. O próprio autor relata a utilização dos serviços bancários via *app* em aparelho celular. Não há nexo de causalidade entre o dano e conduta da ré. Inexistiu falha na prestação do serviço. A situação se enquadra no art. 14, § 3º, II, da Lei 8.078/90:

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.

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

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Em casos análogos, precedentes da Corte:

REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAL. TRANSFERÊNCIA DE NUMERÁRIO PARA DESCONHECIDO. Atribuição de efeito suspensivo ao recurso. Não configuração dos requisitos. MÉRITO. Contexto probatório a demonstrar que o infortúnio a que se submeteu o autor, foi fruto de sua culpa exclusiva ou de terceiros. Autor que, após contato telefônico, acessou sítio eletrônico falso e forneceu seus dados bancários, sem antes observar as medidas de segurança mínimas informadas pelas instituições bancárias. Imprudência que possibilitou a ação de fraudadores a ter acesso à sua conta bancária e realizar a operação financeira contestada na lide. Hipótese de aplicação do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Culpa exclusiva da vítima ou terceiro. Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários. Sentença reformada. Apelação provida. (TJSP; Apelação Cível 1038241-51.2022.8.26.0100; Relator: JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL - Alegação de falha na prestação de serviços bancários - Inocorrência - Transferência fraudulenta de numerário a terceiros - Acesso imprudente de representante da correntista a página falsa de "internet banking" atendendo a orientação de estelionatários - Culpa exclusiva da correntista - Rompimento do nexo causal - Inexistência de responsabilidade do réu - Sentença de improcedência da ação desconstitutiva e restitutória

mantida - Apelação improvida. (TJSP; Apelação Cível 1004264-44.2022.8.26.0011; Relator: José Tarciso Beraldo; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/03/2023; Data de Registro: 03/03/2023).

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenizatória por danos materiais e morais. Fraude praticada por terceiro que, identificando-se por telefone como suposto preposto do banco réu, orientou funcionária das empresas autoras a atualizar dados de módulo de segurança. Realização de transações bancárias fraudulentas. Sentença de parcial procedência para declarar inexigível o débito questionado e condenar a parte ré a restituir valores às autoras. CERCEAMENTO DE DEFESA. Inocorrência. Dispensável a realização de dilação probatória. Elementos constantes dos autos que se mostram suficientes para a apreciação da demanda, considerando o princípio do livre convencimento motivado do juiz (art. 371, do CPC). Preliminar rejeitada. MÉRITO. Defeito de segurança não caracterizado. Conduta das empresas autoras que foi causa eficiente do dano. Preposta da parte autora que seguiu todos os passos para atualização de sistema de segurança indicados pelo fraudador por telefone, o que deu ensejo à fraude. Não há prova, sequer indiciária, de que houve vazamento de dados bancários sigilosos da parte apelada. Responsabilidade da financeira não verificada. Ausência de falha na prestação de serviços. Fraude que foi possível somente diante da falta de diligência da parte autora. Transações bancárias que não destoam do perfil de movimentações financeiras

das empresas autoras. Culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Inteligência do art. 930, do CC. Precedentes. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008571-65.2022.8.26.0003; Relator: Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2022; Data de Registro: 18/12/2022).

APELAÇÃO - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - Golpe de engenharia social - Pishing - Hipótese em que o sócio da autora recepcionou ligação de suposto preposto do Banco com orientação de atualização da chave de segurança, pois constava alerta de bloqueio - Liberação de token, em cumprimento à orientação do estelionatário. Pretensão reparatória improcedente. Culpa exclusiva da vítima. Sentença confirmada por seus fundamentos. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001025-57.2022.8.26.0229; Relator: Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/10/2022; Data de Registro: 07/10/2022).

APELAÇÃO. Deserção. Inocorrência. Recolhimento das custas pertinentes devidamente comprovado. Cerceamento de defesa não caracterizado. Prova oral desnecessária. Preliminares rejeitadas. Responsabilidade civil. Declaração de inexigibilidade de dívida c.c. pedido de reparação de danos morais e materiais. Operações bancárias realizadas em conta corrente e impugnadas pelo correntista. Narrativa dos autos que aponta para a culpa exclusiva da vítima que, agindo em total desacordo com as normas mínimas de segurança informadas pelas instituições financeiras,

forneceu, via telefone e on line, senhas e códigos token a suposto funcionário do banco. Em que pese se aplique o CDC e se reconheça a responsabilidade objetiva do banco apelante, vislumbra-se hipótese de exclusão da responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Fortuito externo. Ação improcedente. Sentença reformada. Recurso provido. (Apel. 1007616-71.2015.8.26.0361, 21ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Silveira Paulilo, j. 23.2.2017).

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao apelo para reformar a sentença. Revogo a tutela anteriormente concedida (fls. 37/40). Condeno o autor ao pagamento das despesas processuais em reembolso e de honorários advocatícios de 15% sobre o valor atualizado da causa (art. 85, § 2º, do CPC), com observância de que goza da gratuidade processual (fls. 42).

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR