



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000326216

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000124-87.2024.8.26.0498, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante ADRIANA SUELI PEREIRA BERNARDES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.) e ANALICE ARAUJO DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº.: 1000124-87.2024.8.26.0498

Apelante: Adriana Sueli Pereira Bernardes

Apelados: Nubank S/A (Nu Pagamentos S.A.) e outro

Ação: ação declaratória de inexigibilidade de débito

Origem: 6ª Vara Cível da Comarca de Ribeirão Preto

Juiza de 1ª Instância: Ana Paula Franchito Cypriano

Voto nº 3212

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito – Sentença de improcedência – Recurso da autora.

GOLPE – Parte autora alega ter recebido telefonema de suposto funcionário do banco réu, informando dados pessoais da consumidora junto à instituição bancária –
– Falha na prestação de serviços não verificada – Fortuito interno não reconhecido – Súmula nº 479 do C. STJ não aplicada ao caso – Fragilização dos sistema de segurança do banco causada pelo próprio correntista.

Sentença mantida – Recurso improvido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 217/223, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a demanda, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC. Diante da sucumbência, condenou a autora ao pagamento das custas e despesas, bem como dos honorários advocatícios, que fixou em 10% sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC, observados os benefícios da justiça gratuita.

Irresignado, apelou a autora (fls. 226/231), reiterando os termos da inicial, aduzindo, em síntese, que restou

demonstrada nos autos a falha na prestação dos serviços. Pugna pela reforma integral da sentença, com a inversão do julgado, a fim de que seja reconhecida a inexigibilidade do débito referente aos contratos bancários impugnados.

Tempestiva e devidamente anotada a gratuidade concedida à parte (fls. 263), vieram aos presentes autos contrarrazões do banco (fls. 235/260).

É a síntese do necessário.

No caso, trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito, pela qual a parte autora alega que fora vítima de fraude bancária concernente à celebração de contratos bancários junto ao banco requerido e transferência de valores a terceira desconhecida.

Sentenciado o feito, o d. magistrado de primeiro grau julgou improcedente a ação, sobrevindo recurso do banco réu.

Pois bem.

Analisando o conjunto probatório aos autos não há provas seguras que comprovam a participação de funcionário do banco requerido no golpe sofrido pelo autor.

O autor alega que recebeu uma ligação de alguém que aparentava ser funcionário do banco, pois seus dados pessoais foram informados.

Evidente que tal circunstância deveria levantar suspeita, em especial porque notoriamente se sabe que

dados pessoais podem ser facilmente obtidos, o que demandava maior dose de cautela ao correntista, recusando-se a de pronto aceitar seguir as "instruções de segurança" oferecidas.

Também deve ser pontuado que o autor sequer alegou que as operações fugiam de seu perfil. Não há extratos demonstrando a discrepância com aquilo que habitualmente se verificava na rotina bancária do apelante.

Não se pode olvidar que as operações foram realizadas pessoalmente pelo autor, de modo que, mesmo diante de alguma solicitação de confirmação, obviamente o requerente a teria prestado.

Deste modo, indisputável ter havido o rompimento do nexo causal entre a conduta do réu e o prejuízo sofrido, pois os elementos dos autos demonstram que a transação decorreu da própria incúria do autor.

Daí que não se pode atribuir ao réu a vulneração do sistema de segurança, já que as transações realizadas se deram por ato próprio do autor, mas sem vulneração do sistema de segurança bancário.

Assim, como fatos da causa, se tem a culpa exclusiva do consumidor, que realizou ambas as operações sem qualquer cautela.

Indisputável que o recorrido não se atentou aos seus deveres mínimos de cautela e diligência, especialmente exigidos no âmbito das operações bancárias.

Pontue-se que a boa-fé objetiva não é um padrão de comportamento atribuível apenas ao credor, mas, indistintamente, a todos os partícipes da relação contratual (art. 422 do CC).

Também não se pode perder de vista que mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal, o que determina a necessidade da prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil; ou seja, no caso, a conduta do réu, como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que vincularam esse réu como fornecedor de serviço e o dever de previsão possível, observada a regra do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Frise-se que não se aplica no presente caso a Súmula 479 do STJ, pois não se trata de fortuito interno, já que não foi caracterizada falha na prestação do serviço. A fraude foi praticada por terceiro, que se aproveitou da negligência e realizou as transações bancárias.

Oportuna a transcrição dos seguintes arestos do E. TJSP:

Ementa: Ação declaratória de nulidade c/c indenização por danos morais Plataforma de venda de

produtos em ambiente virtual 'e-commerce' Pretensão autoral lastreada em atuação fraudulenta de terceiros Contratação de empréstimo Fraude Empréstimo realizado na conta da autora junto a plataforma virtual 'mercado pago' Imputação de responsabilidade pela fraude às empresas intermediadoras de negócios Alegação de falha nos serviços prestados pela empresa de intermediação de pagamentos Não reconhecimento Responsabilidade das rés Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' Artigo 927 § único do Código Civil Negligência do estabelecimento bancário Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança Conduta Relação de causa e efeito Não reconhecimento Relação de causalidade Regra de incidência Artigo 403 do Código Civil Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva Peculiaridade Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco Recebimento de contato telefônico (WhatsApp) por terceiro fraudador com subsequente acesso a link malicioso Fornecimento voluntário de acesso à conta por meio de usuário e senha pessoal e intransferível Fragilização do sistema de segurança e viabilização da

atuação fraudulenta de terceiros Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ Inocorrência de 'fortuito interno' Reconhecimento Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva, e decorre de ação estranha à atividade das empresas corréis Ausência dos pressupostos de incidência Artigo 393 do Código Civil Inexistência de falha na prestação de serviços pelas rés Ação improcedente Sentença reformada Sucumbência revertida em desfavor da autora. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível nº 1027781-08.2022.8.26.0196; 18ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO; j. 13.11.2023).

“Ação de indenização por danos materiais e morais. Terceiro fraudador entrou em contato telefônico com a autora dizendo ser funcionário do banco. Autora passou seus dados bancários, inclusive dados do 'token'. Transferências de dinheiro realizado por terceiro fraudador na quantia total de R\$ 21.152,82. Culpa exclusiva da vítima. Sentença. Improcedência. Apelação. Fraude perpetrada por terceiro. Correntista que, por telefone, forneceu informações bancárias, inclusive as posições de “token”. Culpa exclusiva da

vítima. Responsabilidade objetiva do réu afastada. Não aplicação da súmula 479 STJ, porque não se trata de fortuito interno. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (Apel nº 1016669-14.2017.8.26.0068, Rel. Des. Jonize Sacchi de Oliveira, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 14/09/2018).

“Responsabilidade civil Indenizatória Fraude no sistema de Internet Banking Danos materiais. 1. Exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, possibilitando o acesso de terceira pessoa a dados sigilosos (senha e Token) que foram utilizados para realização de transações em internet banking.” (Apel nº 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018).

Assim, ausente a falha na prestação do serviço, o pedido deduzido deve ser julgado improcedente.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso interposto, impondo-se a majoração da sucumbência para 12% do valor atualizado da causa.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator