



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000352045

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010633-26.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SANDRA MARIA VERÍSSIMO DE SOUZA, é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1010633-26.2023.8.26.0009
Apelante: Sandra Maria Veríssimo de Souza
Apelado: Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito,
Financiamento e Investimento
Foro e vara de origem: Foro Regional de Vila Prudente/1ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. INEXISTÊNCIA DE VAZAMENTO DE DADOS SIGILOSOS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais proposta por consumidora contra instituição financeira. A autora alegou ter sido vítima de fraude bancária ao ser induzida por suposto atendente do banco a realizar uma transferência via PIX no valor de R\$ 9.860,00, sob a falsa promessa de estorno. Requereu a condenação da instituição ao ressarcimento do valor transferido, bem como ao pagamento de danos morais no montante de R\$ 10.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se há responsabilidade da instituição financeira pelos danos sofridos pela consumidora em razão da fraude praticada por terceiros.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A jurisprudência admite a responsabilização do banco em casos de golpes de falsa central de atendimento apenas quando evidenciado que os criminosos possuíam dados sigilosos do cliente, obtidos por falha de segurança da instituição, o que não restou comprovado nos autos.

4. No caso concreto, não há qualquer prova de que os fraudadores tenham obtido informações sigilosas da consumidora por meio da instituição financeira. A autora não apresentou registros de chamadas que indicassem a origem da ligação fraudulenta.

5. 3. A responsabilidade da instituição financeira não se configura quando o dano decorre de culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

6. A própria autora interagiu com os golpistas e autorizou a transação contestada, o que evidencia a sua participação na concretização do golpe.

7. Não há indícios de falha na segurança do serviço bancário.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso desprovido. Sentença de improcedência mantida.

9. Tese de julgamento: A autorização expressa do consumidor para a realização da transação bancária afasta a alegação de falha na prestação do serviço.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código de Processo Civil, art. 487, I.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1057867-90.2021.8.26.0100, Rel. Des. Gil Coelho, j. 27.05.2022; TJSP, Apelação Cível 1013904-42.2021.8.26.0032, Rel. Des. Thiago de Siqueira, j. 13.04.2022; TJSP, Apelação Cível 1002702-15.2021.8.26.0082, Rel. Des. Francisco Giaquinto, j. 27.04.2022.

Os argumentos apresentados pela recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"Sandra Maria Veríssimo de Souza, qualificada nos autos, ajuizou ação de reparação de danos patrimoniais e morais em face de Nu Financeira S.A, igualmente qualificada nos autos, alegando, em síntese que, no dia 19/12/2022, foi informada por ligação que havia um pix agendado, para a conta de Wilson Gonçalves Neto, Banco Inter.

O suposto atendente do Banco orientou a Autora a fazer um pix no valor de R\$ 9.860,00 dizendo que assim o Nubank estornaria novamente para sua conta e assim procedeu, contudo, o dinheiro saiu da sua conta bancária e não houve estorno. Nesse passo, tecendo alegações da aplicação do CDC ao caso, requer a condenação da parte requerida ao pagamento de danos materiais na quantia de R\$ 9.860,00, além de danos morais na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Requer o benefício da justiça gratuita e a condenação da requerida nas custas do processo.

Emenda à Inicial às fls. 38/57.

Indeferido o benefício da justiça gratuita à parte autora.

Citada, a requerida apresentou defesa. Alegou sua ilegitimidade passiva para figurar na lide. Aduziu a inépcia da Inicial. No mérito, alega que não cometeu qualquer ato ilícito e assim não há qualquer falha na prestação dos seus serviços. Que não pode se responsabilizar pelas movimentações financeiras de seus clientes. Alega a impossibilidade da inversão do ônus da prova. Aduz a ausência de danos morais e materiais no caso.

Houve Réplica.

Instadas a produzir provas, pleitearam pelo julgamento antecipado da lide.

É o relatório.

Fundamento e Decido.

A lide comporta imediato julgamento, nos termos do artigo 355, inciso I, do CPC, por ser a prova documental suficiente para o desate das questões de fato suscitadas.

De início, em relação a preliminar arguindo a ilegitimidade passiva do requerido, esta se confunde com o mérito e com ele será analisada.

Superada tal questão, no mérito, o pedido é improcedente.

Cumprido observar que, em se tratando de responsabilidade pelo fato do serviço, é objetiva a responsabilidade do prestador de serviço (art. 14 do CDC), somente podendo ser afastada quando for provado: a) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu; ou b) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

"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. (...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

De fato, consoante se depreende da narrativa da Inicial, a transferência foi feita pela autora, o que está demonstrado pelas suas próprias declarações: " (...) foi informada por ligação que havia um pix agendado, para o dia 20/12/2022 para a conta de titularidade da pessoa acima citada, CPF 37287231859 para o Banco Inter. Na ligação a referida pessoa se passou como "atendente do banco" e orientou a Autora a fazer esse pix dizendo que assim o Nubank estornaria novamente para sua conta e assim procedeu, a Autora fez a transferência, mas o dinheiro saiu da sua conta bancária e não houve estorno. (...)".

Verifica-se, portanto, que a autora agiu sem as devidas cautelas, porquanto acatou orientações de pessoa estranha e efetivou transferência bancária a terceiro sem se certificar acerca da veracidade de suas declarações.

Nesse contexto, não prospera a alegação de que o banco requerido teria sido negligente, contribuindo com a prática dos crimes, pois, conforme já mencionado, a transferência somente foi realizada, porquanto, a autora, voluntariamente a efetuou. Demais disso, não há nos autos qualquer elemento de prova de que o falso atendente teria logrado acesso a informações da parte autora, como telefone, numero de conta ou cpf, por negligencia do banco requerido.

Sendo assim, a responsabilização do réu, que nenhuma participação teve em relação ao ocorrido, ou seja, verificada a culpa de terceiro (autor da fraude) e da parte autora, incide a causa excludente de responsabilidade do prestador dos serviços prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Logo, não houve atuação da parte requerida, nem falha em seus serviços que possa ensejar sua responsabilização, visto que a fraude ocorreu através de terceiros, com a colaboração da parte autora.

Neste sentido, tem decidido o E. Tribunal de Justiça bandeirante:

"Responsabilidade civil Prestação de serviços bancários Indenizatória de danos materiais e reparatória de danos morais Transferência de dinheiro via Pix comandada voluntariamente pelo consumidor Súmula 479 do E. STJ Responsabilidade objetiva das instituições financeiras Golpe praticado por terceira pessoa, que, pelo Whatsapp, passando-se por amigo da vítima, solicitou a transferência Art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC Ausência de prova de participação do banco para a consecução da fraude Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros Rompimento do nexo de causalidade Improcedência do pedido que se impõe Recurso provido" (TJSP; Apelação Cível1057867-90.2021.8.26.0100; Relator (a): Gil Coelho; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento:27/05/2022; Data de Registro: 27/05/2022);

"Apelação Responsabilidade civil Ação de indenização por danos materiais e morais Improcedência Golpe do WhatsApp Inconformismo da autora Descabimento no caso Transferências feitas pela própria autora em nome de terceiros que teriam sido supostamente solicitadas por sua amiga Autora que não tomou as cautelas necessárias ao realizar as transações Inexistência de falha na prestação de serviços do banco réu no evento danoso Ausência de nexo causal Excludente de responsabilidade Art. 14, § 3º, II, do CPC Golpe amplamente divulgado pela mídia Impossibilidade de reconhecimento da existência de culpa concorrente Improcedência da ação mantida Recurso improvido" (TJSP; Apelação Cível1013904-42.2021.8.26.0032; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ªCâmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento:13/04/2022; Data de Registro: 13/04/2022);

"Ação de restituição de valor c.c. indenização por danos morais Golpe do boleto falso Sentença de parcial procedência, reconhecendo a falha na prestação do serviço do réu, condenando-o a ressarcir o valor do boleto falso pago pela autora. Ilegitimidade passiva ad causam O banco réu responde, em tese, pela falha na prestação do serviço apontada na inicial Pertinência subjetiva passiva que decorre de sua posição como fornecedor Preliminar rejeitada. Ação de restituição de valores c.c. indenização por danos morais Golpe do boleto falso Boleto gerado por fraudador para quitação de financiamento de veículo Responsabilidade objetiva do prestador de serviços requerido, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC Culpa exclusiva da requerente evidenciada A alegação no sentido da obtenção do boleto por aplicativo "WhatsApp", após acesso ao sítio eletrônico do Banco requerido não restou corroborada por qualquer elemento de prova Prova coligida a indicar manifesta responsabilidade da autora ao realizar o pagamento do boleto falso recebido por aplicativo "WhatsApp" e não pelo site do Banco réu, figurando como beneficiária pessoa estranha ao contrato de financiamento Falha na prestação do serviço do réu não demonstrada Rompimento do nexo causal evidenciado Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu Ação julgada improcedente Recurso do réu provido. Recurso do réu provido, prejudicado o apelo da autora" (TJSP; Apelação Cível1002702-15.2021.8.26.0082; Relator (a): Francisco

Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Boituva - 2ª Vara; Data do Julgamento: 27/04/2022; Data de Registro: 09/05/2022);

"CONSUMIDOR contato de fraudadores via aplicativo whatsapp transferência de valores após identificação como suposta amiga necessitada notória prática de golpista culpa exclusiva do consumidor ocorrência responsabilidade objetiva inexistência de vício no serviço sentença de improcedência mantida por seus próprios fundamentos recurso desprovido" (TJSP; Recurso Inominado Cível 1000448-77.2020.8.26.0220; Relator (a): José Marques de Lacerda; Órgão Julgador: 2ª Turma Cível e Criminal; Foro de Guaratinguetá - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal; Data do Julgamento: 29/07/2022; Data de Registro: 01/08/2022);

"Serviços bancários. Responsabilidade civil. Indenização por danos morais e materiais. Golpe do "WHATSAPP". Transferências efetivadas pela vítima. Golpe percebido posteriormente à operação que não guarda nexo de causalidade com a conduta do réu. Instituição financeira se limitou a atender à ordem de transferência bancária solicitada pelo cliente. Uma vez consolidada a remessa financeira, ausente poder de gerência da casa bancária sobre o saldo de correntista. Alegação de demora na tentativa de recuperação de crédito feito em prol de terceiros que não se sustenta, até porque sujeita à análise de setor defraude por parte da Instituição Financeira. Falha na prestação do serviço não caracterizada. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade caracterizada. Culpa exclusiva da vítima, rompedora do nexo de causalidade. Danos morais e materiais pelos quais a parte ré não responde. Sentença mantida na íntegra, a teor do disposto no artigo 46, da Lei 9.099/95. Negado provimento ao recurso. Parte autora recorrente vencida que resta condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono da parte ré recorrida vencedora, os quais arbitra-se em 10% sobre o valor atribuído à causa (artigo 55, da Lei 9.099/95). (TJSP; Recurso Inominado Cível 1004938-65.2021.8.26.0008; Relator (a): Fabiana Pereira Ragazzi; Órgão Julgador: 2ª Turma Recursal Cível e Criminal; Foro Regional VIII - Tatuapé - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 31/05/2022; Data de Registro: 31/05/2022).

De rigor concluir que o golpe sofrido pela autora não resultou de falha na prestação de serviços por parte do réu, mas sim da conjugação de sua conduta, que deixou de se acautelar antes de transferir valores para terceiros, com a atuação de estelionatário que a convenceu a realizar a aludida transferência.

Diante disso JULGO IMPROCEDENTE a ação e em consequência julgo o mérito do feito, com fundamento no art. 487, I do CPC.

Sucumbente, a parte autora deverá arcar com as custas e despesas do processo, bem ainda com os honorários advocatícios de sucumbência em favor do patrono da parte ré, os quais arbitro em 10% sobre o valor atribuído à causa.

P.I.C"

Acrescento que a jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor e o induzir a erro. Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido:

"INDENIZATÓRIA. Improcedência. Inconformismo da autora. Acolhimento. Aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ). Elementos apresentados indicam ter a apelante sofrido o 'golpe do boleto falso'. Hipótese em que o documento falsificado foi capaz de induzir em erro a vítima, parte hipossuficiente da relação negocial. Fraude perpetrada por terceiro com a utilização dos dados sigilosos inerentes ao contrato de financiamento de veículo. Verificada a falha na prestação dos serviços. Dano moral 'in re ipsa'. Indenização a tal título, fixada em R\$10.000,00, atende a finalidade punitiva/reparatória. Sentença reformada. Ônus sucumbencial atribuído ao requerido.

RECURSO PROVIDO” (TJ/SP - Apelação Cível 1010748-35.2021.8.26.0068; Relator Des. Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 24/05/2022).

"CONTRATO DE FINANCIAMENTO. CONSUMIDOR. GOLPE DO BOLETO. VAZAMENTO DE DADOS. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA Nº 479 DO STJ. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Defeito do serviço bancário. Golpe do boleto. Após o consumidor se informar sobre a quitação de seu financiamento por meio da central de atendimentos, recebeu um contato por mensagem whatsapp de preposto do banco credor para finalizar o processo, encaminhando-se boleto fraudulento para pagamento. Observa-se, claramente, que o fraudador teve acesso ao sistema do banco réu e à própria central de atendimento (e seus contatos). E, no ponto, localizou-se a falha crucial da ré, ao permitir o vazamento de dados pessoais do autor. Fortuito interno. Incidência da súmula nº 479 do STJ. Segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais como definida em primeiro grau. Restituição dos valores dispensados para quitação do boleto fraudado mantida. Reembolso do valor de R\$ 23.887,99. Rejeição dos pedidos de ressarcimento dos gastos com a devolução da entrada paga pelo comprador do veículo e das benfeitorias realizadas no bem. Ausência de nexo causal com o evento danoso. E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais. O autor vivenciou situação de frustração e aborrecimento, ao saber que as suas prestações não tinham sido quitadas, mesmo após efetuar o pagamento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro admitido pela Turma julgadora, dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ação julgada parcialmente procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ IMPROVIDO."

(TJSP; Apelação Cível 1051933-81.2021.8.26.0576; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2023; Data de Registro: 28/08/2023)

"RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. PAGAMENTO DE BOLETO FALSO PARA QUITAÇÃO DE PARCELA DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. FRAUDADOR QUE POSSUÍA INFORMAÇÕES SOBRE O CONTRATO EFETIVADO COM A RÉ. FALHA DE SEGURANÇA. DECLARAÇÃO DE QUITAÇÃO DA PARCELA EM QUESTÃO. EXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. VALOR FIXADO COM PARCIMÔNIA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

(TJSP; Recurso Inominado Cível 1002657-43.2022.8.26.0642; Relator (a): Fábio Bernardes de Oliveira Filho; Órgão Julgador: Turma Recursal Cível e Criminal; Foro de Ubatuba - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal; Data do Julgamento: 06/09/2023; Data de Registro: 06/09/2023)

"INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Boleto de fatura mensal de despesas de cartão de crédito com inserção de dados falsos – Pagamento - Fraude realizada com dados da contratante – Responsabilidade objetiva – Fatura original quitada posteriormente pelo consumidor – Danos materiais comprovados - Danos morais não caracterizados – Pedido julgado parcialmente procedente em primeiro grau - Recurso improvido."

(TJSP; Recurso Inominado Cível 0001279-97.2023.8.26.0007; Relator (a): Carlos Alexandre Böttcher; Órgão Julgador: 5ª Turma Recursal Cível e Criminal; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 05/09/2023; Data de Registro: 05/09/2023)

Entretanto, no presente caso não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados da consumidora. A autora sequer apresentou registro de chamadas que indique que ela efetivamente recebeu uma ligação e de qual número a ligação partiu.

Ao que tudo indica, a autora na verdade foi vítima de "phishing", ou seja, de um golpe praticado sem qualquer envolvimento do banco e sem a necessidade de nenhum vazamento prévio de informações sigilosas. Neste tipo de golpe, criminosos disparam ligações em massa para inúmeros números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais bancos. Se a

pessoa atende, os criminosos conseguem convence-la a informar seus dados bancários e começam a se passar por atendentes do banco em que ela tem conta, alegando que houve fraude na sua conta bancária. Se a pessoa acreditar nessa informação, os criminosos acabam induzindo o consumidor a informar dados das suas contas e a realizar os procedimentos necessários para a conclusão da fraude.

O golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela da autora, vez que confessou em boletim de ocorrência de fls. 29/30 ter seguido as orientações dos criminosos, realizando a transferência de valores via PIX para terceiro.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Defiro os benefícios da justiça gratuita à autora.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora