



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000357820

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013546-78.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VANIA PEREIRA DA SILVA, são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e LUCAS DE BRITO PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado 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 CELSO DA SILVA (Presidente), SERGIO DA COSTA LEITE E PEDRO KODAMA.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1013546-78.2023.8.26.0009

37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELANTE: VANIA PEREIRA DA SILVA.

APELADO: NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO
E INVESTIMENTO e OUTROS.

MAGISTRADO (A): DR.(A) OTAVIO AUGUSTO DE OLIVEIRA FRANCO.

VOTO: 30.757.

ACÓRDÃO

Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Recurso da autora.

Golpe da falsa central de atendimento – Fraude mediante transferências por Pix e transações em cartão de crédito – Autora que recebeu SMS acerca de compra desconhecida e entrou em contado com o número informado - Suposta central de segurança do requerido Nubank que teria convencido a autora a realizar transferências de valores para terceiro mediante Pix – Transferências e empréstimos contratados voluntariamente, sem participação do réu – Narrativa fática obscura e que não esclarece o contexto em que perpetrado o suposto golpe.

Autora que, ademais, não adotou as precauções necessárias quando da realização das transações a fim de verificar a legitimidade daquele interlocutor - Situação que não evidencia negligência da instituição financeira ou ocorrência de fortuito interno (Sumula nº 479, do STJ) – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro configurada – Aplicação do art. 14, §3º, inciso II, do CDC – Sentença mantida.

Sucumbência exclusiva da autora – Honorários advocatícios majorados.

Recurso improvido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela autora contra a r. sentença (fls. 533/539) que julgou improcedente a ação, condenando-a ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, adotado o relatório do r. *decisum*, constou do dispositivo:

Ante todo o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos da presente demanda, com fundamento no art. 487 inciso I do CPC, revogando as tutelas anteriormente concedidas (fls. 155/156). Sucumbente, responderá a autora pelas custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa atualizado.

Apela a autora aduzindo, em síntese, que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados em razão da falha na prestação do serviço, e esta ocorreu, de forma patente, tanto nos sistemas antifraude como no dever de vigilância. Destaca que o beneficiário das transferências reconhece o recebimento dos valores em conta de sua titularidade. Assevera, ainda, que após a transação fraudulenta acionou o Nubank em menos de 24 horas, tempo hábil para que fossem tomadas as devidas providências. Pugna, ao final, pela reforma da r. sentença, julgando-se procedente a demanda, inclusive, quanto ao dano moral.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 559/560).

Foram apresentadas contrarrazões, argumentando-se que a r. sentença merece ser mantida (fls. 564/569 e 591/621).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, alegando a parte autora, em síntese, que recebeu SMS informando acerca de compra que desconhecia e entrou em contato pelo número informado, momento em que teria sido instruída por suposto representante da ré a realizar duas transferências via PIX para terceira pessoa física que afirma desconhecer, nos valores de R\$ 5.778,96, lançado no cartão de crédito, e R\$ 4.500,00, após contratação de empréstimo pessoal, além de duas transações indevidas em seu cartão de crédito, nos valores de R\$ 206,98 e R\$ 53,81, tendo constatado, posteriormente, ter sido vítima de golpe.

Requeru, assim, a indenização pelos danos materiais sofrido, no importe do prejuízo suportado, além dos danos morais no montante de R\$ 10.000,00.

O corréu PagSeguro contestou o feito arguindo, preliminarmente, sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da demanda, eis que atua apenas como intermediador de meios de pagamento, não tendo qualquer ingerência nas transações impugnadas.

No mérito, aduziu, em síntese, que a responsabilidade é exclusiva da autora, que realizou as transações voluntariamente; em se tratando de meio de pagamento instantâneo, não houve possibilidade de recuperação dos valores, tendo a conta de destino sido imediatamente esvaziada (fls. 172/185).

Citado, o réu Nu Financeira contestou afirmando, em síntese, que as transações confessadamente foram realizadas pela própria autora através do aplicativo, com o dispositivo móvel de uso habitual da cliente e através de senha pessoal e secreta, além de biometria facial, e que, após notificado, tentou recuperar os valores, sem sucesso (fls. 217/262).

O corréu Lucas de Brito contestou a demanda destacando, inicialmente sua ilegitimidade passiva, eis que não há qualquer prova de que tenha participado do golpe perpetrado contra a autora. No mérito, asseverou ter notado movimentação estranha em sua conta, razão pela qual acionou o PagSeguro, conforme protocolos informados, tendo sido vítima dos estelionatários que utilizaram sua conta para recebimento dos valores, dos quais não se beneficiou, tendo sua conta sido bloqueada (fls. 490/500).

Após réplica (fls. 510/523), foi proferida a r. sentença de improcedência.

O conjunto probatório dos autos é desfavorável à tese sustentada pela autora.

Por primeiro, tem-se que esta própria reconhece que, instruída pelo golpista, realizou duas transferências via Pix para pessoa física que afirma desconhecer, totalizando R\$ 10.278,96, tendo utilizado crédito do seu cartão para a primeira transferência e contratado empréstimo para realizar a segunda, evidenciando que não houve qualquer participação dos requeridos nos fatos narrados, sendo certo, ainda, que da narrativa trazida não se esclarece qual o contexto fático efetivamente delineado pelos fraudadores, sob quais circunstância e quais argumentos utilizados para supostamente convencer a autora a realizar tais transações.

Destaque-se que as transferências foram realizadas para pessoa física em conta de instituição financeira distinta.

Causa estranheza, ainda, na narrativa da autora, o fato de que, após as transferências realizadas, teria havido uso indevido de seu cartão de crédito, mas, segundo dados da contestação realizada na via administrativa, tais compras foram realizadas através do aparelho cadastrado pela autora em 25.08.2023, ou seja, cerca de um mês antes (fls. 315).

Cumpra observar que o primeiro SMS recebido pela autora é totalmente genérico (fls. 3), não há identificação do interlocutor, sequer havendo menção a qualquer instituição financeira, sendo que, a rigor, deveria ela, quando recebida a mensagem, ter adotado as precauções mínimas necessárias, antes de entrar em contato com o número indicado e realizar voluntariamente as transferências ora impugnadas.

Contudo, no caso em comento, o que se verifica é que a autora só percebeu que tinha sido vítima de fraude 24 horas após realizadas as transações, demora que, inclusive, inviabilizou o sucesso do mecanismo especial de devolução, previsto na Resolução nº 103/21, do Banco Central do Brasil, devidamente acionado pela requerida (fls. 322/323), **já que a devolução depende da prévia e expressa autorização do recebedor e pressupõe a existência de recursos na conta do mesmo.**

Portanto, no caso em comento, o que se verifica é que, em que pese a autora possa efetivamente ter sido vítima de golpe, o conjunto probatório colhido não evidencia qualquer falha das instituições financeiras na prestação de serviços ou a ocorrência de fortuito interno a incidir a Súmula nº

479 do STJ; trata-se, em meu sentir, de fortuito externo caracterizado pelo golpe noticiado, configurando culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.

Destaca-se que a operação foi realizada exclusivamente pela autora, de forma espontânea, sem a participação das instituições financeiras requeridas.

Neste diapasão, não há que se falar em vício do sistema de segurança do banco, tampouco de falha na prestação do serviço: o dano ocorreu por culpa exclusiva da apelante.

Repise-se que o fato da correquerida PagSeguro ser responsável pela conta bancária utilizada para o cometimento da fraude, *de per si*, não significa sua responsabilização pelo golpe sofrido pela autora. Nesse sentido, este C. Tribunal já decidiu em casos semelhantes:

Apelação. Contratos bancários. Ação de restituição de valor pago indevidamente c/c danos morais e materiais. Autora que realizou erroneamente transferência de valores por meio de Pix para conta de terceiro. Culpa exclusiva da autora que não se atentou quanto ao destinatário correntista da instituição financeira ré. Defeito na prestação de serviços da ré não demonstrado. Ônus da prova que cumpria à autora. Artigo 373, I, do CPC. Danos materiais e morais descabidos. Majoração da verba honorária. Aplicação do § 11 do artigo 85 do CPC de 2015. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido. (Apelação nº. 1098875-47.2021.8.26.0100, Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Pedro Kodama, j. 08.11.2022).

DANOS MATERIAIS. Pix voluntário de valor a estelionatário, para compra de veículo automotor. Autor vítima de golpe do falso leilão de automóvel. Impossibilidade de a instituição financeira destinatária e mantenedora da

conta digital, bloquear ou estornar o valor transferido e sacado de forma imediata, pois só foi comunicada dias após o ocorrido. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva do consumidor. Excludente de responsabilidade, em relação ao banco. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Precedente. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO (Apelação nº. 1001442-96.2022.8.26.0362, Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Fernando Sastre Redondo, j. 08.02.2023).

APELAÇÃO – DANO MATERIAL E DANO MORAL – ESTELIONATO – DEPÓSITOS VIA PIX - Pretensão do autor de que a empresa e o banco réu sejam condenados ao pagamento de indenização por dano material, para reparar os prejuízos decorrentes de transferência via PIX realizada para conta de terceiro, em razão de golpe em suposta compra de veículo – Descabimento - Hipótese em que não há nexo de causalidade entre a prestação do serviço bancário e a ocorrência do dano – Culpa exclusiva da vítima que, voluntariamente, realizou a transferência bancária via PIX, bem como do fraudador – Sentença de improcedência da demanda mantida – RECURSO DESPROVIDO (Apelação nº. 1000702-58.2022.8.26.0615, Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, j. 07.12.2022).

Aliás, do que se depreende dos autos, a conta de recebimento dos valores foi regularmente aberta pelo corréu Lucas de Brito, que também teria sido vítima de estelionatários, os quais dela se utilizaram indevidamente para perpetração da fraude, eis que tão logo creditados os valores foram imediatamente transferidos, esvaziando-se a mesma (fls. 179).

Consigne-se, nesse ponto, que não há o menor laivo de prova de que o corréu Lucas tenha se beneficiado de tais valores, sendo certo que, inexistindo relação de consumo entre a parte autora e o corréu Lucas, tal ônus incumbia à autora, do qual não se desincumbiu.

Em casos semelhantes, assim vem decidindo esta C.

Câmara:

BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais – Transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de improcedência – Golpe da falsa "central de atendimento" - Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira, que informa a realização de operações não reconhecidas pela parte e pede ao cliente que entre em contato com a casa bancária através do telefone indicado pelo próprio golpista – Vítima direcionada à falsa "central de atendimento", que seguindo orientações do falso preposto disponibiliza informações sigilosas, acessa aplicativo e confirma as operações, ao invés de cancelá-las – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia da apelante na guarda das informações bancárias – A culpa exclusiva da autora é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionada, somente o fazendo após a realização das transferências - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Ação improcedente – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11), observada gratuidade de justiça e a condição suspensiva do CPC, art. 98, §3º. (TJSP; Apelação Cível 1005352-98.2022.8.26.0664; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/03/2023; Data de Registro: 29/03/2023 – grifo nosso).

Apelação. Ação de reparação de danos. Prestação de serviços bancários. Golpe realizado por ligação telefônica. Transferência realizada com a utilização de dados fornecidos pela autora. Ausência de falha na prestação de serviços. Culpa exclusiva da vítima. Ressarcimento de

valores e pagamento de indenização por danos morais. Inadmissibilidade. Sentença de improcedência mantida. Majoração da verba honorária. Aplicação do §11 do artigo 85 do CPC de 2015. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1002401-40.2022.8.26.0565; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/12/2022; Data de Registro: 15/12/2022 – grifo nosso).

Fica mantida a sucumbência tal como fixada na r. sentença, majorados os honorários advocatícios para 12% do valor da causa, ante a sucumbência recursal.

Observe-se, por fim, que para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária a expressa menção a todos os preceitos legais deduzidos pelas partes, sendo pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator

(assinado digitalmente)