



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000367126

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014498-57.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante ANA BEATRIZ SALOMÃO VIEIRA, é apelado NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47040

APEL. Nº: 1014498-57.2024.8.26.0224

COMARCA: GUARULHOS

APTE: ANA BEATRIZ SALOMÃO VIEIRA

APDO: NU PAGAMENTOS S/A – NUBANK

Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. danos morais – Golpe da falsa central – Autora que, seguindo orientação de suposto funcionário do Banco a pretexto de cancelar compra e empréstimos fraudulentos efetuados com seu cartão de crédito, efetuou PIX de alto valor através de seu cartão de crédito para conta de terceiro (fraudador) - Pretensão de responsabilização do Banco réu pela fraude narrada – Sentença de improcedência – Falta de plausibilidade nas alegações da autora - Responsabilidade objetiva do réu, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Ausente nexo causal do ato ilícito com o dano imputado ao Banco réu – Transferência instantânea de elevado valor, via PIX a partir do cartão de crédito, realizada pessoal e voluntariamente pela autora para conta de terceiro indicada pelo fraudador em conversa mantida no aplicativo WhatsApp - Nexo causal inexistente – Banco réu não participou da transferência instantânea de valor (PIX) – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu – Recurso negado.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais proposta por **ANA BEATRIZ SALOMÃO VIEIRA** em face de **NU PAGAMENTOS S/A – NUBANK**, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 294/301, condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de sucumbência fixados em 10% do valor da causa.

Apela a autora (fls. 304/328), sustentando existir falha na prestação do serviço. Argumenta com a culpa do Banco réu no presente caso ao deixar, de alguma forma, vazar os dados bancários sigilosos da requerente para terceiros golpistas, o que sequer foi levado em conta pelo juízo *a quo*. Afirma que, sendo hipossuficiente e levando em conta a inversão do ônus da prova, deveria o Banco réu apresentar provas necessárias para melhor convicção das alegações de vazamento de dados, o que não fez. A má prestação do serviço está caracterizada pelo vazamento de informações bancárias confidenciais (o que facilitou o golpe), devendo o Banco réu responder objetivamente pelos danos causados pelo fortuito interno relativo à fraude nos termos da súmula 479 do STJ. Afirma que a transação realizada via pix do cartão de crédito no valor de R\$ 11.000,00 não se coaduna ao

perfil de suas transações rotineiras, ressaltando que jamais utilizou tal modalidade de operação. Os danos morais estão configurados, seja pelo fortuito interno seja pela responsabilidade objetiva do Banco réu, causando preocupações, frustrações e angústia à recorrente ao ter seu limite de cartão de crédito transferido para terceiros golpistas, causando-lhe prejuízos à sua honra. Argumenta com a ocorrência da *damnum in re ipsa*, bastando para configuração do dano moral a demonstração do nexo de causalidade entre a atuação ou omissão da empresa prestadora do serviço e o resultado danoso, sendo suficiente a prova de verossimilhança da ocorrência do dano, conforme fatos e documentos juntados na presente demanda. Destarte, requer a devolução do valor pago indevidamente, além da condenação do Banco réu por danos morais. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso regularmente processado e respondido (fls. 334/358).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais, por fraude na realização de transferência bancária via PIX a partir de cartão de crédito da autora, fruto do denominado “golpe da falsa central de atendimento”.

Narra a autora na inicial que, no dia 27/02/2024, às 12h24min, recebeu uma ligação robotizada, identificada como Central de Atendimento Nubank (0112197-5170), informando sobre tentativas de compras em seu cartão de crédito e, caso não reconhecesse tais compras, deveria permanecer na linha.

Afirma que permaneceu na linha, iniciando-se atendimento com uma mulher que se dizia funcionária da requerida, repassando seus dados pessoais, inclusive detalhando movimentações financeiras recentes, saldo em conta e limites de crédito, dados que só o requerido era detentor.

Conta que o repasse das informações sigilosas que só o Banco réu possui, fez acreditar que estava de fato em um atendimento seguro com a instituição financeira.

Relata que, após o atendimento inicial, foi transferida para outra pessoa que se dizia responsável pelo setor de cancelamento de transações suspeitas.

Indagou acerca do não recebimento de informações, via SMS, das transações atuais, sendo informada de que sua conta fora acessada por um aparelho Iphone 14, de Brasília, por isso não estava recebendo informações.

A suposta funcionária detalhou suas movimentações financeiras e informou ter conseguido cancelar uma transação no valor de R\$ 1.270,00 já autorizada nas Casas Bahia, porém, informou que teria que passar para outro setor do Banco réu, pois havia outras duas tentativas de compras no total de R\$ 11.000,00 e um empréstimo de R\$ 35.000,00.

Foi informada pela suposta atendente que, para garantir o estorno da transação, seria necessário criar uma duplicidade, assim, deveria fazer um pagamento via pix em cartão de crédito e uma solicitação de empréstimo no mesmo valor, e que receberia uma ligação, via “WhatsApp”, da Central de Segurança contra fraudes bancárias (1196432-0310) para informar o pix e demais passos a serem seguidos.

Afirma recebeu a ligação da Central às 14h46min e, confiante de que se tratava do setor de segurança do réu, realizou pix no valor de R\$ 11.000,00, acreditando que as transações seriam canceladas.

Aduz que, por erro de digitação, o empréstimo não se concretizou e, em determinado momento, a atendente citou dados de conta diversa da instituição requerida, situação que a fez perceber que poderia se tratar de um golpe encerrando a ligação.

Relata que, na ocasião, entrou em contato com o Banco réu, sendo orientada a realizar a contestação por e-mail, e assim o fez.

Também entrou em contato com a instituição recebedora (Pageseguro), detalhando o ocorrido, sendo informada que a conta recebedora havia sido bloqueada para investigações, mas não foi possível recuperar o valor transferido, pois a conta de destino estava sem saldo.

Pugnou pela declaração de inexistência de débito no valor de R\$ 11.627,86, além da condenação do Banco réu ao pagamento de danos morais.

Ao contestar (fls. 185/214) alegou o Banco réu que as transações partiram de aparelho previamente autorizado pela autora e com inserção de senha pessoal de 4 dígitos. Aduziu que utiliza de diversos meios para informar os seus clientes acerca de golpes, assim como possui diversas funcionalidades para garantir a segurança digital. Alegou que o golpe é de pleno conhecimento da sociedade, sendo inúmeras notícias veiculadas na mídia sobre o tema, inexistindo falha na prestação de serviços. Afirmou que a hipótese é de culpa exclusiva da vítima, devendo incidir a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. Salientou que empreendeu todos os esforços para restituição dos valores, através do procedimento de Mecanismo Especial de Devolução (MED), porém, sem êxito visto que os valores transferidos pela autora já haviam sido evadidos da conta de destino. Refutou a obrigação de fazer e dos danos morais, pugnando pela

improcedência da ação. Juntou documentos (fls. 215/279).

A ação foi julgada improcedente, por r. sentença apelada assim fundamentada:

“3. MÉRITO Afastadas as preliminares arguidas, aprecio o mérito do pedido. **3.1. Falha na prestação do serviço – Ausência** A autora afirma a responsabilidade do banco pelo fato de ter recebido uma ligação robotizada da suposta Central de Atendimento da requerida, informando-a sobre tentativas de compras em seu cartão de crédito e, caso não as reconhecesse, deveria aguardar em linha para cancelar as transações suspeitas. A autora afirma que após a permanência em linha foi atendida por uma mulher que iniciou o atendimento e posteriormente foi transferida para outra pessoa que dizia ser responsável pelo setor de cancelamento de transações suspeitas, a qual orientou-a a fazer um pagamento via pix em cartão de crédito e uma solicitação de empréstimo nos mesmos valores das transações para garantir o estorno, bem como que deveria desligar e aguardar uma nova ligação, via Whatsapp, da Central de Segurança contra fraudes bancárias (1196432-0310) para que lhe fossem informados os demais passos. Recebida a nova ligação, realizou o pix no valor de R\$11.000,00 e não conseguiu concretizar o empréstimo por erro de digitação em determinado momento. Do que consta dos autos, não se pode reconhecer a ocorrência de falha do serviço e a responsabilidade da ré, reconhecendo-se a culpa exclusiva da vítima e a responsabilidade de terceiro (art. 14, § 3º, I e II, CDC). Conforme relatado pela autora no BO registrado na Polícia Civil (fls. 77/78), "hoje recebi uma ligação em que a pessoa se identificava como atendente do Nubank, alegando que haviam tentativas de compras no meu cartão, confirmou todos os meus dados pessoais, valores e limites, informou que houve uma fraude bancária e que precisava realizar um pagamento em duplicidade de valores debitados, pois isto geraria o cancelamento das transações. Após efetuar o pagamento via pix no cartão de crédito de R\$11.000,00 para o CNPJ 51.082506/0001-28, imediatamente entrei em contato com a instituição financeira que me informou tratar-se de uma fraude." Percebe-se que a autora, enganada por terceiro, agiu de acordo com a orientação dos golpistas, realizando uma transação PIX sem que houvesse qualquer falhada instituição financeira. Contrariando orientações recorrentemente feitas pelas instituições financeiras, realizou transação em favor de terceiro a partir de orientações em ligação telefônica, procedendo a todos os atos para a transferência, sem que houvessem meios para a verificação de fraude pela instituição financeira, seja pela ausência de particularidade na transação que demonstrasse quebra do perfil ou similiaridade a fraude – como a recorrência de compras em valores elevados, contratação de empréstimo seguido de saque etc – não se observando falha do serviço prestado pelo Nubank. Frise-se, no ponto, que a análise dos extratos de movimentação da autora demonstram que a transação não fugiu a seu perfil de uso (fls. 54, 98/100, 106 e 110), afastando-se a incidência de precedentes específicos que consideram como falha do serviço bancário a não observação de fuga do perfil de transações para o

reconhecimento imediato da fraude. Importante ressaltar que a autora realizou o pix em favor de Maria Eduarda Santos da Silva (fls. 86), pessoa diversa da requerida. Observa-se que o golpe sofrido pela autora contou com sua concorrência direta, já que não desconfiou de transação particularmente incomum: um PIX para uma pessoa desconhecida para estornar uma compra e um empréstimo feitos em seu cartão de crédito. Não há, portanto, nexo de causalidade entre alguma falha cometida pela requerida, que apenas atendeu ao comando dado pela autora por meio de uso de senha pessoal, fato não negado por esta, e o prejuízo sofrido pela autora. A esta cabe, no máximo, ação direta contra a beneficiária da transferência indevida, não se observando os requisitos legais para a responsabilidade da instituição financeira. Há, portanto, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, além de ausência de falha do serviço, caracterizando as excludentes do art. 14, § 3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido: APELAÇÃO – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO C.C. INDENIZATÓRIA – Transferência a débito não reconhecida – Sentença de procedência – Insurgência recursal do réu – Preliminar afastada – Mérito – Autor que declarou, em boletim de ocorrência, que, instruído por pessoa que se identificou como funcionário do banco, acabou por acessar sua conta bancária e efetuar a transferência impugnada – Golpe do falso funcionário/falsa central – Inexistente informação sobre eventual invasão da conta por terceiros – Não configurado defeito da prestação de serviço – Fortuito externo configurado – Desídia do autor – Culpa exclusiva do consumidor – Excludente de responsabilidade civil e consumerista da instituição financeira demandada pelos prejuízos de cunho material e moral – Art. 14, § 3º, inc. II, do CDC – Atipicidade da movimentação bancária não configurada – Sentença reformada para julgar improcedente a ação - RECURSO PROVIDO.(TJSP - Ap. 1001393-18.2023.8.26.0363, rel.^a Des. Ana Catarina Strauch, 37ª Câmara Privada, j. 12/06/2024) APELAÇÕES - AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - GOLPE DO EMPRÉSTIMO FALSO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. RECURSO DO RÉU Argumentos da casa bancária que convencem - Autor, vítima do "golpe do empréstimo falso" -Transferência de valores efetuadas pelo próprio demandante para conta de terceiro seguindo orientação de fraudadores - Ausência de observação das cautelas mínimas de pagamento pelo devedor - Ausência de prova no tocante a qualquer envolvimento da ré no golpe sofrido pelo autor, ônus atribuído ao autor, em observância ao disposto no artigo 373, I, do Código de Processo Civil. RECURSO DO AUTOR Arbitramento de indenização por danos morais e condenação da parte adversa na repetição em dobro de valores - Análise prejudicada diante da improcedência da demanda. SENTENÇA REFORMADA - RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO. (TJSP – Ap. 1001537-19.2023.8.26.0063, rel. Des. Sergio Gomes, 18ª Câmara Privada, j. 06/06/2024) APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANO MORAL. GOLPE DO PIX. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de improcedência. Insurgência recursal do autor requerendo a

condenação da parte ré nos danos materiais e morais, por haver sido vítima do golpe do PIX. 2.PRELIMINAR. AUSÊNCIA DE DIALETICIDADE. Afastada. Ausência de violação ao art. 1010 do CPC/15. 3. PRELIMINAR DE JULGAMENTO CITRA PETITA. Rejeitada. Esgotamento da prestação jurisdicional, resolvendo a disputa dentro dos limites colocados em juízo pelas partes, expendendo motivação bastante a justificar a solução encontrada (CF/88,art. 93, IX e art. 11 do CPC). Indubitável que a sentença combatida está em perfeita harmonia com as teses e o conjunto probatório. 4.EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CIVIL. Caracterizada. Culpa exclusiva da vítima em razão da falta de cautela ao seguir orientação de terceiro estranho ao se dirigir a estabelecimento comercial desconhecido em outro país (Paraguai). Abertura da conta corrente destinatária que, por si só, não induz a falha dos serviços bancários, sem haver indícios de que tenha sido aberta em fraude ou mediante uso de documentos falsos. Ausência de falha na prestação dos serviços da parte ré. Fortuito Externo. Rompimento do nexo causal. Afastamento da responsabilização das instituições réas (CDC, art. 14, §. inc. II). 5. MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED). Ferramenta que, embora permita o reembolso da quantia transferida via PIX, somente é efetiva se houver numerário na conta recebedora, o que não é o caso. Precedente deste Eg. Tribunal. Ausência de saldo na conta destinatária demonstrada nos autos. 6.DANO MORAL. Não caracterização, no caso. Verba indevida. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro (CDC, art. 14, §3º, inc. II). Improcedência da ação decretada. 7. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária de 10% para 15% sobre o valor atualizado da causa (CPC/15,art. 85, §11), observada a gratuidade de justiça.(TJSP - Ap. 1000653-91.2023.8.26.0482, rel. Des. Luís H. B. Franzé, 17ªCâm. Dir. Privado, j. 29/05/2024)Não há, portanto, falha do serviço e, conseqüentemente, dever de ressarcir os valores transferidos por operação PIX no cartão de crédito.3.2. Danos morais Ausente o reconhecimento de falha na prestação do serviço, não há como se reconhecer nexo de imputação para fins de atribuir o dever de indenizar danos morais. Mesmo em se tratando de relação de consumo e sendo presumido o dano sofrido pelo consumidor por conta do golpe sofrido, não se pode falar em responsabilidade da instituição financeira se não se observa falha no serviço com relação de causalidade com tal dano. Improcedente o pedido. Em relação ao pedido da requerida para condenação da autora ao pagamento de multa por litigância de má-fé, não ficaram configurados as hipóteses constantes no art. 80 do CPC .DISPOSITIVO Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos de ANA BEATRIZ SALOMÃO VIEIRA contra NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. Julgo extinto o processo, com resolução do mérito, nos termos do art. 487,I do Código de Processo Civil. Condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado dado à causa. (...)”

Rejeita-se a preliminar de não conhecimento do recurso,

trazida pelo requerido em contrarrazões de apelação.

A apelação preenche todos os requisitos formais necessários do art. 1.010, do CPC para seu conhecimento, expondo os fundamentos de fato e de direito e o pedido de nova decisão.

Portanto, presentes os requisitos de admissibilidade recursal.

No mérito, o meu voto nega provimento ao recurso.

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, inserindo-se os serviços prestados pelo Banco réu no contexto das relações de consumo (artigos 2º, 3º e 17 do CDC e súmula 297 do STJ).

A responsabilidade do Banco réu, como prestador de serviço bancário, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, *caput* e §3º daquele *Codex*).

No caso, as provas produzidas demonstram inexistir responsabilidade do Banco demandado, por caracterizada hipótese de culpa exclusiva da autora ou de terceiro, causa de excludente de responsabilidade do Banco réu (art. 14, §3º, II, do CDC), a afastar a pretensão indenizatória.

Não se desconhece o dever das instituições financeiras zelar pela segurança dos serviços bancários e dos valores mantidos sob sua custódia, respondendo objetivamente pelos danos causados aos consumidores e ao seu patrimônio, na forma do art. 14, §1º, do CDC, pela teoria do risco da atividade profissional por ela desenvolvida.

No entanto, as instituições financeiras não são obrigadas a controlar todas as transações bancárias realizadas voluntária e pessoalmente por correntistas mediante a digitação de senha pessoal, especialmente quando realizadas através de aplicativo de celular do Banco onde a autora é correntista.

A própria autora reconheceu na inicial realizou voluntariamente a transferência via PIX no cartão de crédito seguindo as orientações do fraudador, sem prova concreta de participação do Banco réu no evento.

Nesse sentido, declarou a autora no boletim de ocorrência nº CV8673-1/2024: ***"hoje recebi uma ligação em que a pessoa se identificava como atendente do Nubank, alegando que haviam tentativas de compras no meu cartão, confirmou todos os meus dados pessoais, valores e limites, informou que houve uma fraude bancária e que precisava realizar um pagamento em duplicidade de valores debitados, pois isto geraria o cancelamento das transações. Após efetuar o pagamento via pix no cartão de crédito de R\$11.000,00 para o CNPJ***

51.082506/0001-28, imediatamente entrei em contato com a instituição financeira que me informou tratar-se de uma fraude." (fls. 77/78).

Ademais, constata-se do comprovante de fls. 66, que a transferência via PIX feita voluntariamente pela autora teve como beneficiária pessoa diversa do Banco réu (fls. 66), demonstrando, com isso, que a autora agiu em desacordo com o padrão de cautela que razoavelmente se espera das pessoas com meridiana clareza e discernimento, contribuindo, de forma decisiva, para a fraude.

Nesse sentido, bem observou o d. juízo a quo ao anotar na r. sentença que a fraude contou com a concorrência direta da autora, já que não desconfiou da transação particularmente incomum consubstanciada na transferência de pix de valor elevado para pessoa física desconhecida a fim de estornar compra e empréstimo supostamente realizados com seu cartão de crédito.

Portanto, conclui-se que o valor da referida transferência via PIX no cartão de crédito foi efetuada voluntariamente pela autora a partir de chave pix informada pelo fraudador em conversa mantida no WhatsApp (fls. 65), sem qualquer ingerência ou participação do Banco requerido anotando.

A autora, seguindo as orientações do fraudador, realizou transferência via PIX para conta de terceiro (fls. 66), hipótese que rompe o nexo causal, não podendo responsabilizar o banco requerido pelo ato danoso narrado na inicial.

Nesse sentido precedentes do TJSP:

Ação de indenização por danos materiais e morais. Aquisição de veículo automotor mediante leilão eletrônico. Autora vítima de fraude. Pretensão de responsabilizar a instituição financeira indicada para recebimento do valor devido pela transação fraudulenta. Inadmissibilidade. Causa excludente de responsabilidade, prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Excludente de responsabilidade. Ação julgada improcedente. Correção da medida. Apelo improvido. (TJSP; Apelação Cível 1014448-12.2020.8.26.0405; Relator (a): Ruy Coppola; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2021; Data de Registro: 27/07/2021)

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Leilão falso promovido por estelionatário. Autora, vítima do golpe, que realizou transferência bancária e não recebeu o veículo adquirido. Pretensão de responsabilizar a instituição de pagamento que intermediou a transação. Descabimento. Ausência de falha ou defeito no serviço prestado. Indenização por danos morais em face do réu responsável pelo leilão. Pretendida majoração do montante. Rejeição. Verba indenizatória mantida em R\$5.000,00. Recurso

desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1014784-64.2020.8.26.0001; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2021; Data de Registro: 30/08/2021)

INDENIZATÓRIA Autor que foi vítima de golpe ao arrematar veículo automotor em leilão de site eletrônico e não receber o bem após o efetivo pagamento do preço O fato de o valor ter sido depositado em conta corrente aberta pelo banco apelado não atrai sua responsabilidade Instituição financeira que não participou diretamente do negócio entabulado entre o autor e o fraudador Falha na prestação do serviço não evidenciada Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, do CDC Negado provimento. TJSP; Apelação Cível 1047658-96.2020.8.26.0100; Relator (a): Hugo Crepaldi; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2021; Data de Registro: 17/06/2021)

Assim, não há como imputar ao Banco requerido a responsabilidade de ressarcir o prejuízo suportado pela autora com a transferência de valor via “PIX no cartão de crédito” realizada pela própria requerente para conta de fraudador, por não decorrer de qualquer falha na prestação do serviço do Banco réu, evidenciando-se fortuito externo, desprovendo-se o recurso.

Por consequência lógica da inexistência de ato ilícito pelo Banco réu, não há danos morais ou materiais a indenizar.

Por tais fundamentos, **nega-se provimento** ao recurso, elevando-se os honorários advocatícios recursais em mais 5% do valor da causa (art. 85, §11, do CPC).

**FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR**