



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000368019

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014520-93.2023.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante GABRIELA CRISTINA ASENHA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 38.994

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1014520-93.2023.8.26.0566

COMARCA: SÃO CARLOS - FORO DE SÃO CARLOS - 2ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: MARCELO LUIZ SEIXAS CABRAL

APELANTE: GABRIELA CRISTINA ASENHA

APELADO: NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.)

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. “Golpe da falsa central de atendimento”. Autora que, sob orientação de terceiro fraudador, realizou as operações contestadas. Ausência de falha na prestação dos serviços da instituição financeira. Inexistência de nexo de causalidade. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença mantida, inclusive por seus próprios fundamentos. RECURSO NÃO PROVIDO.

RELATÓRIO

Recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença de fls. 268/272, cujo relatório se adota, que, em ação de reparação de danos materiais e morais, julgou improcedentes os pedidos iniciais, condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça concedida.

Insurge-se a autora (fls. 281/289), em breve síntese, insistindo na responsabilidade da instituição financeira pela fraude de que fora vítima. Sustenta haver vulnerabilidade no sistema de segurança a caracterizar a falha na prestação do serviço ensejadora da pretendida reparação. Que a instituição financeira não bloqueou a operação, flagrantemente atípica para o seu perfil e que foi induzida ao erro, pois o beneficiário do boleto por ela pago ostentava a razão social da apelada. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido (fls. 293/323).

VOTO

Trata-se de ação de conhecimento movida pela ora apelante visando à declaração de inexigibilidade de transações bancárias fraudulentas, consistentes em

empréstimo e subsequente pagamento de boleto bancário, que indicava como favorecido a instituição bancária apelada, no valor de R\$. 12.900,00, bem como à reparação dos danos materiais e morais delas decorrentes. O pedido veio fundado na alegada falha do na prestação do serviço da instituição financeira ante a vulnerabilidade do sistema de segurança, que possibilitou a ação de terceiros fraudadores.

A r. sentença que, com acerto, julgou improcedente a ação deve ser mantida, inclusive por seus próprios fundamentos.

Irretocável a solução do magistrado *a quo*, que em seus termos, que ficam ratificados, concluiu:

“Trata-se de ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c indenização por danos materiais e morais que a requerente intentou, diante do alegado “golpe do boleto” que alegou ter sido vítima.

A autora aduziu que após receber mensagem via SMS alertando sobre uma transação não reconhecida efetuada em seu cartão de crédito, entrou em contato com o número fornecido no SMS, e seguiu orientações passadas pelo atendente, o qual informou sobre a necessidade de cancelamento de um empréstimo no valor de R\$ 12.900,00, para o qual realizou o pagamento via boleto, após receber a “linha digitável”.

Pois bem, entendo estar configurada, no presente caso, a culpa exclusiva da vítima, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira. O Banco requerido em nada concorreu para a prática do ato ilícito.

Outrossim, compulsando os autos, não verifico nenhuma justificativa razoável que leve à conclusão de falha na prestação de serviços pelo réu; conforme se infere da própria narrativa da autora, a requerente foi quem, deliberadamente, entrou em contato com a suposta central de atendimento, acessou um “link” fornecido pelo atendente, no qual deveria “inserir sua senha como forma de confirmação” (fl. 02).

O fato é que a autora contraiu o empréstimo no valor de R\$ 12.900,00, e por mera liberalidade, realizou o pagamento do valor de R\$ 12.900,00, através de uma “linha digitável” informada pelo atendente (fl. 267), sem adotar o mínimo de cautela para verificar os dados constantes em referido boleto.

De se ressaltar que a data de vencimento do boleto informado estava prevista para 13/07/23 (fl. 35), de forma que a autora detinha tempo suficiente para verificar a procedência da emissão de referido documento, já que o comprovante de pagamento foi gerado aos 06/07/23.

Frise-se que se o motivo do contato inicial travado entre a autora e a “central de atendimento” do banco era uma transação não reconhecida efetuada no cartão de crédito da requerente (segundo ela alegou na inicial – fl. 02), era, no mínimo, de causar estranheza à autora a conduta do atendente, ao alegar a realização de empréstimo realizado na conta, no valor de R\$ 12.900,00.

Isso porque também bastaria a verificação do extrato bancário (através de acesso ao próprio aplicativo bancário) para se concluir pela farsa do contato telefônico, já que o alegado empréstimo foi efetivado no dia 06/07/23 às 11h41min (fl. 130) posteriormente, portanto, ao contato telefônico, realizado às 11h06min (fl. 25).

Ao que consta, criminosos, sem a mínima ciência da instituição ré, ludibriaram a autora por contatos telefônicos e por aplicativos de mensagens, levando-a a fazer tudo aquilo que precisavam para movimentar a sua conta.

Ora, não sendo corriqueiros - e isso inclusive é avisado sobremaneira aos clientes – contatos das instituições financeiras, ainda mais por telefones não reconhecidos, é de se ver que a autora não tomou nenhuma cautela em seu proceder, muito pelo contrário.

Foi ela a única e exclusiva responsável pela ocorrência, agindo, pois, de maneira temerária, sendo vítima de golpe por estelionatários que abusaram de sua boa-fé.

Resta, portanto, afastada a responsabilidade da parte ré, ante o evento apresentado como danoso pela parte autora decorrer de sua própria conduta. Ainda, não se pode exigir do Banco réu a verificação contínua dos gastos da autora, pois as transações foram confirmadas por meio de senha e biometria facial da autora.

Nesse ponto, destaco que a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro exclui a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, inclusive já decidiu o Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo:

"RECURSO INOMINADO. Sentença de improcedência. Inconformismo. Alegação de que fora vítima de golpe possibilitada por falha na prestação dos serviços da recorrida. Alegado dever de impedir a utilização da plataforma por fraudadores. Não acolhimento. Boleto falso que foi encaminhado à autora por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp) após suposto contato realizado no site da ré. ALEGAÇÃO DE QUE FORA DIRECIONADO PARA APLICATIVO WHATSAPP A PARTIR DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO RECORRIDO QUE NÃO ENCONTRA ESTEIO PROBATÓRIO NOS AUTOS, requerente não fez prova de que entrou em contato com a instituição bancária através do telefone constante no carnê de financiamento, tampouco que a instituição credora ficou de lhe enviar, via WhatsApp boleto de pagamento. Ademais, não carrega aos autos o número do telefone que teria lhe enviado o boleto fraudulento, muito menos print da conversa a fim de provar o envio de tal boleto através do aplicativo WhatsApp, ônus que lhe competia. Boleto que constava nome da ré como beneficiária, mas, quando do pagamento, o beneficiário foi alterado constando como favorecido terceira pessoa desconhecida da relação jurídica entre as partes. Conferência dos dados de pagamento que é possibilitada antes de confirmar a operação de pagamento. Falsidade que era de fácil constatação, bastando que a requerente verificasse o beneficiário e demais dados constantes do boleto fraudado, em cautela ordinária, ínsita ao dever de diligência do homem médio, para que o golpe não se consumasse. Autora que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do boleto bancário. Inteligência do Art. 14, § 3º, II, do CDC. Excludente de responsabilidade. Sentença mantida pelos próprios fundamentos nos termos do art. 46 da lei 9.099/95. vencida,

arcará a recorrente com as custas e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a justiça gratuita. nos termos do artigo 55 da Lei 9.099/95. Recurso não provido"(1009625-13.2021.8.26.0032; Classe/Assunto: Recurso Inominado Cível/ Prestação de Serviços; Relator(a): Eric Douglas Soares Gomes; Comarca: Araçatuba; Órgão julgador: 1ª Turma Cível; Data do julgamento: 24/01/2022; Data de publicação: 24/01/2022).

Dessa forma, os pedidos são improcedentes em relação ao banco. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pleitos, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC." (fls. 270/272)

De fato, em se tratando, como no caso, de relação de consumo, a responsabilidade dos fornecedores é objetiva, sendo necessária apenas a comprovação do ato ilícito, do dano e do nexo de causalidade entre o ato e o evento danoso, independente de dolo ou culpa (art. 14 do CDC).

Contudo, releva notar que, a teor do que dispõe o § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar que o defeito inexistente ou quando houver culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, pois, em tais casos, inexistente nexo de causalidade.

Essa é a hipótese dos autos, em que não se verifica má prestação do serviço, tendo a operação se concretizado por conduta exclusiva de terceiros e da autora. Explica-se.

A narrativa da parte autora dá conta de que ela teria sido vítima do golpe da "falsa central". A fraude, de um modo geral, consiste em prática criminosa na qual um terceiro se faz passar por funcionário da instituição financeira e, ao entrar em contato com o consumidor, informa que foram efetuadas transações em sua conta bancária e solicita que a parte, caso não reconheça a operação (inexistente), atualize o aplicativo bancário ou instale um novo e, nessa oportunidade, são coletados os dados sigilosos da vítima.

No caso dos autos, ocorreu uma variação do mesmo golpe, vez que foi enviado SMS sobre uma transação não reconhecida efetuada com seu cartão de crédito. A autora, então, entrou em contato com o número fornecido no SMS, sendo atendida por alguém que se passou ser atendente do Nubank, e informou sobre a necessidade de cancelamento da transação suspeita, um empréstimo de R\$ 12.900,00. Na sequência, foi

enviado a ela um link para acesso no aplicativo do banco, onde a autora deveria inserir sua senha. Após, deu-se conta de que foi realizado empréstimo e subsequente débito do mesmo valor através de boleto bancário cujo favorecido seria a própria instituição financeira.

Resta, pois, caracterizada, nessas circunstâncias, culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

Conquanto aplicável o disposto pelo artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, bem como, do mesmo modo, a instituição financeira, por conta da atividade exercida, tenha, responsabilidade objetiva, por força do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, houve concorrência do consumidor para com a fraude (ainda que não tenha realizado todo o procedimento mencionado na inicial de forma livre e espontânea, acabou por cair no golpe em questão *phishing* e falsa central de atendimento).

Desse modo, conclui-se que a requerente não se cercou das cautelas necessárias na guarda dos seus dados, fato que permitiu, ainda que de forma não intencional, o acesso do criminoso à conta mantida pelo banco réu. Portanto, não há como atribuir ao réu falha em seus sistemas de segurança.

É caso de reconhecer o rompimento do nexo de causalidade, afastando a responsabilidade civil da instituição financeira pelos lamentáveis fatos de que tratam a hipótese.

No mesmo sentido, precedentes desta Corte:

“AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. Golpe da falsa central de atendimento. Autora que, após receber ligação telefônica de suposto funcionário do banco e de seguir suas orientações, dirigiu-se ao caixa eletrônico da instituição bancária e realizou procedimento de liberação de dispositivo eletrônico (celular) para acesso à sua conta. Transferência via PIX que a autora não reconhece. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada ao banco, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO” (Apelação Cível 1005504-53.2023.8.26.0037; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 13/11/2023; Data de

Registro: 14/11/2023).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Autora que, após receber mensagem supostamente enviada pelo banco réu, entrou em contato com estelionatária e, seguindo suas orientações, foi até o caixa eletrônico do banco, contratou empréstimo e realizou a transferência dos valores à estelionatária – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos – Pretensão do réu de reforma – ADMISSIBILIDADE: Autora entrou em contato com os estelionatários, foi até o caixa eletrônico e procedeu às transações mediante utilização de cartão e senha. Ausência de falha na prestação de serviço do Banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexô causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença reformada. RECURSO DA AUTORA. Pretensão da autora de reforma da sentença para condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. PREJUDICADO: O recurso do réu está sendo provido para julgar os pedidos improcedentes. RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO” (Apelação Cível 1024329-93.2023.8.26.0506; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 15/01/2024; Data de Registro: 15/01/2024).

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão de indenização por danos morais e materiais - Golpe da falsa central de atendimento no qual se passa a falsa ideia de segurança à vítima e ela é induzida a realizar operações financeiras, sob orientação do interlocutor que se diz preposto do banco - Em que pese a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ) e, sem olvidar da responsabilidade dos bancos quanto a segurança das operações financeiras feitas por seus clientes, certo é que no caso dos autos a fraude foi perpetrada através de ligação feita por terceiro que induziu à autora a realizar as operações - Fato extrínseco ao serviço bancário, não caracterizando o fortuito interno - O fato de ter sido orientada a realizar tais operações em terminal localizado na agência bancária não torna o banco participante da fraude, tampouco pode-se concluir que ele tenha concorrido para tanto - Note-se que, a apelante foi até a agência bancária para realizar as duas transferências questionadas, contudo, não consta na inicial que tenha checado a necessidade de realizar a suposta "regularização" de sua conta corrente solicitada pelo interlocutor da ligação que recebeu - É dever do consumidor cercar-se de cuidados com seus dados bancários, sendo de bom alvitre checar informações recebidas por celular, "links" ou ligações telefônicas em que se solicitam procedimentos referentes a conta bancária - A prova produzida demonstra que estes cuidados não foram tomados - Tampouco se demonstrou que as operações em questão destoaram do perfil financeira da apelante, com a juntada de extratos anteriores às transferências impugnadas - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido, majorados os honorários de 10% para 15% do valor da causa, observado o deferimento da justiça gratuita à apelante” (Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento:

07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023).

Reconhecida a inexistência de ato ilícito, não há que se falar em indenização por danos materiais ou morais.

Por tais razões, de rigor a manutenção da sentença, tal como lançada.

Finalmente, diante do não acolhimento das razões recursais, cabível a majoração da verba honorária pelo acréscimo de trabalho ao advogado na fase recursal, conforme preconizado no artigo 85, § 11 do CPC, para 12% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo
Relator