



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000372656

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002799-56.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante LEONARDO CESAR PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do 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), JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1002799-56.2024.8.26.0196

Apelante: Leonardo Cesar Pereira (Justiça Gratuita)

Apelado: Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento

Voto nº. 7059

CONTRATO BANCÁRIO. Ação indenizatória. “Golpe da falsa central de atendimento”. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Rejeitada impugnação à gratuidade. Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Sentença correta. **Apelação desprovida.**

Da respeitável sentença de relatório adotado de improcedência de ação indenizatória por danos patrimoniais e morais advindos de golpe praticado por terceiros apela o autor a alegar responsabilidade objetiva da instituição bancária em caso de fraude, conforme Súmula 479 do STJ, ausente excludente de ilicitude e verificados danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

É o relatório.

Rejeito impugnação à gratuidade por falta de elementos concretos indicativos de manifesta incompatibilidade da situação financeira com a declaração de pobreza, presumivelmente verdadeira, não dependendo a benesse de miséria.

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da ré por fraude perpetrada por terceiro e existência de danos morais.

Segundo a petição inicial e emenda (fls. 36), a ré inseriu indevidamente o nome do autor na SERASA, em razão de uma dívida inexistente, possivelmente originada por crime praticado por terceiros. O aplicativo bancário do autor foi clonado, resultando em dois empréstimos fraudulentos: contrato nº 0134598096975980, no valor de R\$ 18.690,58, com vencimento em 01/12/2023, e contrato nº 86C598303C017231, no valor de R\$ 6.278,31, com vencimento em 08/12/2023. Requer a concessão de tutela antecipada para a exclusão de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito, indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 e nulidade dos contratos.

A respeitável sentença julgou improcedentes os pedidos porque, conforme relato dos fatos contido no boletim de ocorrência a fls. 31/2, o autor forneceu seus dados a terceiro criminoso, e a transação bancária se deu após recebimento de ligação feita pelo autor, não se vislumbrando qualquer falha na prestação do serviço, mas sim culpa exclusiva da vítima pelo evento. (fls. 363, 3º par.).

Correta a respeitável sentença.

Da análise dos fatos relatados pelo autor à autoridade

policial (fls. 31/2) depreende-se que ele foi vítima de golpe amplamente divulgado pela mídia, conhecido como “golpe da central de atendimento falsa”.

Restou evidenciado que terceiro fraudador não teve acesso a qualquer dado armazenado no sistema do réu. A concretização do golpe ocorreu pela colaboração involuntária da vítima, no caso, o autor. Induzido pelo fraudador, o autor realizou empréstimos pessoais e transferiu os valores para terceiros.

Tratou com pessoa sem relação com o réu, por meio de telefonema, sem antes conferir sua condição de legítimo representante da instituição financeira.

O autor não evidenciou atuação dessa pessoa como preposto ou correspondente do banco réu.

Não há dúvidas de que as transações bancárias foram realizadas pelo próprio autor, mediante instrução de terceiros criminosos, fato incontroverso segundo relato de fls. 30/1.

Também não há indícios de que as informações pessoais do autor, empregadas para contato por esse terceiro, foram obtidas a partir do banco de dados da instituição bancária.

Ora, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de ilícitos praticados no âmbito de suas operações exige nexos causal entre sua conduta omissiva ou comissiva e a fraude perpetrada contra consumidor (Súmula STJ 479).

Aqui não se verifica esse nexo.

Sob orientação fraudulenta de terceiro, o autor celebrou contrato de empréstimo pessoal e efetuou transferências bancárias em seu nome, nada havendo que o banco réu pudesse fazer para prevenir ou impedir a fraude, reverter ou diminuir seus efeitos.

A responsabilidade é do consumidor no tocante ao dever de agir com zelo na guarda de seus dados pessoais e na realização de transações bancárias.

Cuida-se, então, de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de consumidor e/ou de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), a romper o nexo causal entre o dano e a atividade do banco.

A respeito, "APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO OU DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. 1) INOCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE POR PARTE DO AUTOR. 2) JULGAMENTO ANTECIPADO DA CAUSA, NOS MOLDES DO ART. 355, I, CPC. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO VERIFICADO. A PRODUÇÃO DE PROVA ORAL EM AUDIÊNCIA NÃO TEM PERTINÊNCIA PARA A SOLUÇÃO DA CONTROVÉRSIA, DISPENSÁVEL, POIS, A PRETENDIDA DILAÇÃO PROBATÓRIA. 3) INSTALAÇÃO DE APLICATIVO EM CELULAR QUE PERMITE O EMPARELHAMENTO DO DISPOSITIVO.

O AUTOR REALIZOU EMPRÉSTIMO SEGUINDO AS ORIENTAÇÕES DO ESTELIONATÁRIO. POSTERIOR TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA TERCEIRO. CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS INDICATIVAS DE EXISTÊNCIA DE CULPA DA PARTE AUTORA, INDUZIDA AO ERRO. CLIENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS RAZOAVELMENTE ESPERADAS. AÇÃO QUE SE JULGA IMPROCEDENTE PELO ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL (ART. 14, § 3º, II, CDC). - RECURSO DO RÉU PROVIDO. - RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.” (TJSP, 22ª Câm. Dir. Priv., AP 1009785-39.2021.8.26.0161, rel. Des. Edgard Rosa, 2/6/2022).

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Recurso da ré – Golpe do falso funcionário – Golpe perpetrado por terceiros, obtendo dados sigilosos da própria autora e induzindo a realizar transferência bancária para suposta quitação de empréstimos – Falta de cautela da autora – Responsabilidade da ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II) – Sentença reformada para julgar improcedente a pretensão deduzida em inicial – RECURSO PROVIDO.” (TJSP, 38ª Câm. Dir. Priv., AP 1041544-53.2021.8.26.0506, rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, 1/2/2024).

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que, após receber ligação do suposto funcionário do banco, realizou diversas transações bancárias sob sua orientação – Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Pretensão do autor de reforma – INADMISSIBILIDADE: Autor realizou as transações mediante utilização de cartão e senha. Ausência de falha na prestação de serviço dos bancos em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP, 18ª Câm. Dir. Priv., AP 1001296-49.2023.8.26.0482, rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 20/2/2024).

Portanto, diante da inexistência de defeito na prestação dos serviços, da culpa exclusiva da vítima e de terceiro e da existência de fortuito externo, de rigor afastar a responsabilidade do réu.

Correta, em suma, a respeitável sentença.

Majoro os honorários advocatícios. O autor pagará honorários advocatícios de 12% do valor da causa, suspensa a exigibilidade enquanto mantida a gratuidade.

Nego provimento à apelação.

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.