



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000387093

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018043-66.2023.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante DANIELA FRANCISCO GOMES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

PENNA MACHADO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 29.514

APELAÇÃO Nº 1018043-66.2023.8.26.0032

APELANTE: DANIELA FRANCISCO GOMES

**APELADOS: NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CRÉDITO,
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO E NU PAGAMENTOS S.A -
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**

**COMARCA: ARAÇATUBAJUIZ “A QUO”: CARLOS EDUARDO ZANINI
MACIEL**

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Declaratória de Inexistência de débito c.c. pedido de dano moral. (Golpe da falsa central). Sentença de Improcedência. Preliminares. Afastadas. Incidência das Súmula n. 297 e 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça e artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Inconformismo da Autora. Não acolhimento. Transferência bancária via pix realizada a terceiros. Ausência de comprovação de falha na prestação de serviços ou culpa exclusiva das Apeladas, diante de ato exclusivo de terceiro, nos termos do artigo 373, II do Código Processo Civil. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. Sentença de fls. 207/210, cujo Relatório se adota, que nos Autos da Ação Declaratória de Inexistência de débito c.c. pedido de dano moral, julgou improcedentes os pedidos veiculados na Demanda.

Ante a sucumbência, condenou a Parte Autora ao pagamento das custas e despesas processuais, reembolsando, inclusive, aquelas eventualmente suportadas pela Parte Demandada devidamente corrigidas pelos índices previstos na Tabela Prática pertinente do Tribunal de Justiça do Estado desde a data do desembolso, bem como honorários advocatícios, arbitrados no importe de 10% (dez por cento) do valor da causa atualizado pelos mesmos indexadores a contarem da data da propositura da Demanda, ficando a exigibilidade destas verbas suspensa, por força dos benefícios da Gratuidade da Justiça deferida.

Inconformada, apela a Autora (fls. 213/221), alegando, em síntese,

se estar diante de um caso de fortuito interno, o qual ocorreu nas Centrais de Atendimento das Apeladas.

Ressalta que foi auxiliada pelos supostos funcionários das Apeladas, sendo certo que detinham informações específicas sobre a sua conta.

Frisa se estar diante de um caso de fortuito interno, o qual ocorreu dentro do próprio estabelecimento das Apeladas, uma vez que somente funcionários destas poderiam ter conhecimento sobre o seu perfil de gastos, devendo responderem pelo prejuízo suportado.

Consigna não concordar que as Apeladas fiquem isentas de culpa, pois é injusto que o caso in tela seja apreciado como culpa exclusiva da vítima (Art. 14, §3º, II, CDC).

Pugna seja feita a mais lúdima Justiça, merecendo ser reembolsada na quantia que foi despendida (R\$ 5.660,60), bem como ser indenizada pelo dano moral que sofreu (R\$ 5.000,00).

Por fim, requer a reforma da r. Sentença, nos termos elencados.

Recurso regularmente processado, com apresentação das contrarrazões (fls. 237/261), contendo preliminares de falta de dialeticidade recursal e ilegitimidade passiva.

É o breve relatório.

Cuida-se de Ação Declaratória de Inexistência de débito c.c. pedido de dano moral, movida por “Daniela Francisco Gomes” em face de “NU Financeira S.A. - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento, NU Pagamentos S.A. Instituição de Pagamento”, pretendendo a declaração de inexistência de débito, bem como a condenação dos Demandados à restituição da quantia desembolsada indevidamente, no importe de R\$5.660,60, com juros de mora e correção monetária, e ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$5.000,00; alegando, em síntese, que em 17/08/2023, recebeu diversas ligações de supostos

funcionários das Rés, informando-lhe que havia sido contratado um empréstimo em sua conta, no valor originário de R\$4.900,00, fato este que nunca aconteceu, e que mesmo desconfiando que pudesse ser um golpe, após verificar que as ligações recebidas eram do mesmo número de telefone do Banco que constava na internet, prosseguiu com o atendimento, mas agora por meio do aplicativo Whatsapp, tendo, inclusive, trocado e-mails para solucionar o problema, seguindo todas as orientações fornecidas, bem como que após contato telefônico com os verdadeiros funcionários do Banco, estes a informaram que havia caído em um golpe.

Pois bem.

Preliminarmente, afasta-se a prejudicial de não conhecimento do Recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade suscitada pelo Banco Réu, notadamente porque o apelo autoral impugna satisfatoriamente os fundamentos que pretende atacar da r. sentença.

Por outro lado, ressalta-se que a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada no Apelo já foi analisada pelo MM. Magistrado “a quo” no mesmo sentido pretendido pelas Recorridas (fl. 208), razão pela qual não há necessidade de maiores explanações sobre tais matérias.

Portanto, passa-se à análise do **mérito** do Recurso ora interposto pela Autora/Apelante.

De início, convém ressaltar que, na hipótese, incidem as Normas Consumeristas, segundo Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras.*”

No entanto, a aplicabilidade da Legislação Consumerista não implica na consequente procedência dos pedidos autorais.

Neste sentido, ainda, a Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça, determina que:

“As Instituições Financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

E a responsabilidade, na hipótese dos Autos, é objetiva, conforme estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

“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”.

Ademais, embora não se negue que a responsabilidade civil da Instituição Financeira seja objetiva, de acordo com o enunciado da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, portanto, independente de culpa, necessário que reste comprovado o nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito.

Na peculiaridade dos Autos, a Autora/Apelante alega que está diante de um caso de fortuito interno, o qual ocorreu nas Centrais de Atendimento das Apeladas, uma vez que após obedecer a diversos comandos de supostos funcionários das Rés, por contato telefônico, que resultou em um prejuízo de R\$5.660,60, constando que foi vítima de golpe e; que em razão dos fatos pleiteia indenização por danos materiais e morais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais).

Contudo, razão não assiste a Apelante, visto que não logrou êxito em comprovar a existência de falha na prestação de serviços ou culpa exclusiva das Rés, nos termos do artigo 373, II do Código Processo Civil.

Até porque, conforme constou nos Autos, as Apeladas apenas hospedaram domicílio bancário do terceiro e direcionaram os recursos relacionados à conta deste terceiro, por se tratar de obrigação legal e regulatória como instituição de pagamento, motivo pelo qual não tiveram qualquer ingerência ou responsabilidade sobre o evento que originou a fraude.

Sendo assim, só existirá a culpa diante da prova do defeito ou falha
Apelação Cível nº 1018043-66.2023.8.26.0032 -Voto nº 29514

e do nexo de causalidade entre a sua conduta e os danos alegados, o que não foi demonstrado nos Autos.

No mais, a Autora não comprovou que foi orientada pelos funcionários das Requeridas a efetuar o pagamento e transferência a terceiros fraudadores.

Faz alusão a ter recebido telefonemas de funcionário das Rés que a orientaram a efetuar as transações impugnadas, porém não fez qualquer prova de que as ligações eram oriundas das Requeridas.

Desta forma, tem-se configurada a excludente de responsabilidade objetiva das Requeridas, inclusive por não possuírem qualquer ingerência sobre atos de terceiro, ou responsabilidade sobre o evento que originou a fraude.

Assim, do alegado restou confirmado nos Autos que a Autora solicitou a transferência via pix para o pagamento, à Ré Nu Pagamentos, conforme comprovante de fl. 93, observando só após que fora vítima de um golpe.

Além disso, inexistente nexo de causalidade entre o dano alegado pela Autora e a conduta das Rés, pois não ocorreu participação da Instituição Financeira na relação jurídica diante do fortuito externo, a teor do que prevê o artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, não havendo, portanto, qualquer conduta comissiva ou omissiva que indicasse que as Rés colaboraram, de qualquer forma, para o golpe do qual a Autora foi vítima.

Ademais, a conduta da Autora/Apelante, na particularidade do caso concreto, representa erro grosseiro e falha no dever de cautela em promover a transferência via Pix para o pagamento a terceiro desconhecido, em quantia considerável, sem a mínima diligência.

Deste modo, a Apelante não logrou êxito em demonstrar a prova do nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito, entre as Rés/Apeladas.

Por esta razão, não há o que se falar em qualquer tipo de dano, seja ele material ou moral.

Neste sentido, conforme julgado dessa Colenda Câmara:

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA COMPRA DE VEÍCULO INTERNET LEILÃO EXTRAJUDICIAL TRANSFERÊNCIA DE VALOR - FRAUDE - Leilão Extrajudicial fraudulento- Transferência de valores para conta dos fraudadores - Falha na prestação de serviços do banco destinatário- Inexistência- Abertura de conta bancária regular: Inexiste responsabilidade civil do réu a justificar o pleito condenatório, pois ausente demonstração de vício na prestação dos serviços bancários. Elementos dos autos que atestam a ruptura do nexo de causalidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Banco destinatário que demonstrou a regularidade da abertura de conta bancária pelo cumprimento da Resolução BACEN n. 4.753/2019. RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1007349-52.2020.8.26.0223; Relator: Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2023). (g.n.)

Logo, diante do quanto exposto, de rigor a manutenção da r. Sentença de Primeiro Grau proferida.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso, mantendo-se na totalidade a r. Sentença de Primeiro Grau, majorando-se a verba honorária para o percentual de 12% (doze por cento) sobre o valor da causa, observando-se a Justiça Gratuita concedida.

PENNA MACHADO
Relatora