



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000391502

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008378-59.2024.8.26.0624, da Comarca de Tatuí, em que é apelante NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelado JOÃO VICTOR SANTOS ALVES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **deram provimento ao recurso do demandado e julgaram prejudicado o recurso do demandante, 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), JOÃO BATTAUS NETO E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1008378-59.2024.8.26.0624

APELANTE/APELADO: NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE
CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

APELADO/APELANTE: JOÃO VICTOR SANTOS ALVES

COMARCA: TATUÍ

VOTO Nº 9200

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA POR DANOS
MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência.

Irresignação do demandado. GOLPE “PIX”.
TRANSFERÊNCIAS NÃO RECONHECIDAS PELO
DEMANDANTE. Alegação de regularidade das
transferências, que foram realizadas por dispositivo
autorizado. Acolhimento. Transferências realizadas
voluntariamente pelo demandante, que apenas se efetivaram
mediante o uso de senha pessoal intransferível ou biometria
facial, por meio de dispositivo habilitado e autorizado, o
que, em princípio, somente poderia ser feito pela própria
pessoa, não havendo comprovação ou mesmo indícios do
contrário. Culpa exclusiva da vítima. Valores transferidos
em montante compatível com o seu perfil de uso. Aplicação
do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC. Precedentes
jurisprudenciais. Sentença reformada. Apelação provida.

Recurso do demandante. DANO MORAL. Pedido de
elevação do “*quantum*” indenizatório. Pedido prejudicado,
em razão do provimento do recurso do demandado. Recurso
prejudicado.

Trata-se de recursos opostos contra a r. sentença de
fls. 225/229, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a
ação indenizatória movida por JOÃO VICTOR SANTOS ALVES em face de
NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E
INVESTIMENTO.

Em suas razões recursais (fls. 232/250), o demandado
aduz, em síntese, que: **(i)** as operações impugnadas foram realizadas por
aparelho autorizado pelo demandante, inexistindo falha na prestação do
serviço bancário; **(ii)** o golpe em questão ocorreu por culpa exclusiva da

vítima, não havendo nexo causal entre a conduta do banco e o dano; **(iii)** deve ser afastado o dever de indenizar por danos materiais e morais.

Recurso tempestivo. Preparado (fls. 251/252).

Contrarrazões (fls. 282/288).

Em seu recurso adesivo (fls. 282/288), o demandante pugna pela majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00.

Recurso tempestivo. Suspenso o preparo (JG: fl. 32).

Sem contrarrazões.

É o relatório.

De início, ressalta-se que a inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do CDC, não se aplica quando não há verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência probatória.

No presente caso, as operações impugnadas apenas se efetivaram mediante o uso de senha pessoal intransferível ou biometria facial, por meio de dispositivo habilitado e autorizado, o que, em princípio, somente poderia ser feito pela própria pessoa, não havendo comprovação ou mesmo indícios do contrário.

Ademais, o demandado demonstrou que as transferências via “pix” foram realizadas voluntariamente, por meio de aparelho autorizado pelo próprio demandante (fls. 42, 134, 160/161, 165, 181) de modo que o banco não poderia impedir a transação realizada ao seu cliente, a despeito de todos os mecanismos internos de segurança.

Nesse sentido:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL.
RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA DO
PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS.

RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME: Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença que julgou improcedentes os pedidos, condenando a autora ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios. A autora alega ter sido vítima de golpe financeiro, argumentando que o banco falhou na prestação de serviços ao não bloquear operações fraudulentas realizadas via PIX. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: A questão em discussão consiste em: (i) saber se houve falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira; (ii) se a responsabilidade do banco deve ser considerada objetiva em razão das alegações da autora. III. RAZÕES DE DECIDIR: A autora realizou as transferências de forma voluntária, sem comunicar irregularidades ao banco ou à polícia. **O banco demonstrou que as operações estavam de acordo com as solicitações da autora, que usou seu dispositivo autorizado e senha pessoal. Não houve indícios de defeito na prestação de serviços, restando evidente a culpa exclusiva da autora ou de terceiros.** IV. DISPOSITIVO E TESE: Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. Não há que se falar em responsabilidade da instituição financeira. 2. A culpa pela fraude é exclusiva da autora e de terceiros. Legislação Citada: Art. 252 Regimento Interno do TJSP; Código Civil, art. 927, parágrafo único. Código de Defesa do Consumidor, art. 14, parágrafo 3º, II. CPC, art. 85, §11. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1023273-03.2020.8.26.0224, 38ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Fernando Sastre Redondo, j. 21/03/2022. TJSP, Apelação Cível 1068553-78.2020.8.26.0100, 11ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Marco Fábio Morsello, j. 03/03/2022." (Apelação Cível 1183236-26.2023.8.26.0100; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 13/03/2025) (destaque nosso)

Não se desconhece que este Tribunal tem proferido julgados reconhecendo o dever de os bancos bloquearem transações que escapam sobremaneira do perfil dos clientes.

No caso concreto, todavia, as operações impugnadas não destoam do “perfil de uso” do demandante, que já realizou diversas transações via “pix” dessa magnitude, conforme extratos de fls. 25/30.

Por fim, ausente qualquer responsabilidade do banco demandado, ante a culpa exclusiva da vítima, conforme disposto no art. 14, § 3º, II, do CDC, não há que se falar, por corolário, nas indenizações pretendidas.

Ante o exposto, pelo meu voto, **julgo prejudicado o recurso do demandante e dou provimento ao recurso do demandado** para reformar a sentença e julgar improcedente a demanda.

Invertida a sucumbência, fica condenado o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados 10% sobre o valor da causa, observada a justiça gratuita concedida.

J. PAULO CAMARGO MAGANO
RELATOR