Registro: 2025.0000395870

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002551-56.2024.8.26.0369, da Comarca de Monte Aprazível, em que é apelante ISABEL DE LOURDES SILVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº:	**1002551-56.2024.8.26.0369**
Órgão Julgador:	**Turma IV – Núcleo de Justiça 4.0**
Comarca:	**2ª Vara de Monte Aprazível**
Apelante:	**Isabel de Lourdes Silveira**
Apelada:	**Nu Financeira S.A. - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento**
Juiz de Direito:	**Luis Gonçalves da Cunha Júnior**

Voto nº 1002551-56 - F

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Apelação interposta por consumidora contra sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária. A autora alegou falha na prestação de serviços do banco-réu, que teria resultado em transferência bancária indevida.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços por parte do banco-réu, configurando responsabilidade objetiva e dever de indenizar a autora pelos danos materiais e morais.

III. Razões de Decidir

3. O banco-réu demonstrou que a transferência foi realizada voluntariamente pela autora, utilizando senha pessoal e dispositivo confiável, sem falha na prestação de serviços.

4. A fraude foi resultado de golpe externo, sem participação do banco, caracterizando culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afastando a responsabilidade do réu.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido. Majoração dos honorários advocatícios para 12% do valor atualizado da causa.

Tese de julgamento: 1. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros afasta a responsabilidade do banco. 2. Ausência de falha na prestação de serviços bancários.

Legislação Citada:

Constituição Federal, art. 5º, inciso LXXIV.

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

CPC, arts. 85, § 2º, § 11, 1026, § 2º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1007124-43.2024.8.26.0077, Rel. Rosana Santiso, j. 20.03.2025.

Vistos,

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 221/223), cujo relatório se adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: *"Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na inicial. Sucumbente, arcará a parte autora com as custas e despesas do processo, bem como com honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, atualizado monetariamente desde a propositura pela tabela prática do E. TJSP, nos termos do art. 85, § 2º, do NCPC. A parte vencida é beneficiária da assistência judiciária gratuita, pelo que, deverão ser observadas, em relação à execução das verbas de sucumbência, as regras previstas entre os art. 98 a 102, do NCPC."*

Irresignada, almeja a autora o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco-réu no evento danoso, bem como do dever de reparar os danos materiais e morais experimentados em virtude da falha na prestação dos serviços da instituição financeira (fls. 226/234).

Recurso bem processado, com contrarrazões (fls. 238/271).

É o relatório, no essencial.

Afasta-se a hipótese de lesão ao princípio da dialeticidade alegada pelo réu, pois o recurso encontra-se suficientemente motivado, não se exigindo que esgote todos os fundamentos da decisão proferida.

Ademais, conforme jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, *"não ofende o princípio da dialeticidade, quando puderem ser extraídos do recurso fundamentos suficientes, notória intenção de reforma da sentença"* (Agravo Interno no REsp nº 1.587.645/MG j. de 21.03.17 Rel. Min. MARIA ISABEL GALLOTTI).

De outro lado, nos termos do artigo 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal, a assistência judiciária gratuita deve ser reservada àqueles que comprovarem insuficiência de recursos para efeito de custear as despesas processuais.

No caso, deve ser mantido o benefício da gratuidade judiciária concedido à autora, seja em razão da presunção legal da sua necessidade, seja porque inexistentes elementos de prova dando conta de que a parte aufere rendimentos expressivos, possui patrimônio considerável ou próspera situação

financeira.

Quanto à questão de fundo, o recurso não comporta provimento.

Como ressaltado com acerto na r. sentença: *"Com efeito, a despeito da óbvia aplicabilidade ao caso das normas regentes das relações de consumo, logrou o banco réu demonstrar que a transferência bancária descrita na inicial foi realizada voluntariamente pela autora, por meio da plataforma de serviços do aplicativo bancário instalado no dispositivo móvel da cliente, previamente autorizado (vide p. 54/57, não impugnadas). Não bastasse, o conjunto probatório coligido permite inferir que após o acesso à conta bancária, a autora livremente informou o valor a ser debitado e a chave do beneficiário, concluindo a operação pela aposição de senha pessoal e intransferível, cadastrada para estas operações (vide p. 56/57). Demais, analisando o próprio relato da autora ofertado no Distrito Policial em que registrado o boletim de ocorrência de p. 22/23, depreende-se que foi vítima de golpe amplamente divulgado na mídia, comumente chamado de 'golpe da central de atendimento falsa', que ocorre quando fraudadores telefonam para a vítima, informando sobre transação suspeita e indicam a necessidade de verificar ou corrigir a operação. Na oportunidade, a requerente assumiu expressamente que colaborou para a concretização da transação, tendo concedido informações pessoais e sigilosas a terceiros desconhecidos."*

Assim, é induvidoso que a parte autora, ainda que induzida, agiu de forma descuidada não apenas ao seguir as orientações do suposto preposto do réu, recebidas por telefonema, mas também a fornecer a ele vários dados pessoais.

A autora poderia ter evitado os percalços que amargou caso tivesse desconfiado da solicitação feita por desconhecido e confirmado com o gerente do banco a necessidade da transferência de valores a terceiros.

Frise-se que a operação financeira foi concluída pela aposição de senha pessoal e intransferível, cadastrada para estas operações (fls. 56/57) e que todas as operações partiram do dispositivo "iPhone 11 (iPhone12,1)" que "se tornou confiável no dia 11/07/24" (data anterior aos fatos), como demonstra o documento de fls. 176 – informações não impugnadas.

De se observar, ademais, que os fatos ocorreram no dia 23/07/2024, porém só foi comunicada a ocorrência junto à Delegacia Eletrônica e realizado contato com a requerida em 12/08/2024.

Não houve, enfim, participação de prepostos do réu na fraude, tampouco agiu o banco de forma negligente, o que rompe com o nexo causal.

Em suma, está cabalmente demonstrada no feito a culpa exclusiva da vítima e de terceiros no caso em apreço como causa excludente da responsabilidade do réu.

No mesmo sentido:

"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FORTUITO EXTERNO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta por consumidora contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos morais e materiais em razão de fraude bancária. A autora alegou ter sido vítima de golpe, no qual criminosos, se passando por representantes do banco, a induziram a realizar transferência bancária. Argumentou que houve falha na prestação do serviço por parte das instituições financeiras rés, as quais não teriam adotado medidas para evitar a fraude, além de terem negativado seu nome indevidamente. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço por parte das instituições financeiras ao permitir a fraude bancária; e (ii) estabelecer se a negativação do nome da autora foi indevida, ensejando dano moral indenizável. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A fraude decorreu da conduta da própria autora, que seguiu instruções de terceiros sem verificar a autenticidade da comunicação, não se caracterizando falha na prestação do serviço bancário. 4. O evento constitui fortuito externo, alheio à esfera de controle das instituições financeiras, afastando a responsabilidade objetiva dos réus, conforme disposto no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. 5. Não há comprovação nos autos de vazamento de dados pessoais da autora por parte das instituições financeiras que tenha facilitado a fraude. 6. O caso não configura a

prática de "SIM Swap", pois a conta bancária da autora não foi invadida, sendo a transação realizada voluntariamente pela própria consumidora. 7. A negativação do nome da autora decorreu de débito legítimo, não havendo ilicitude que justifique indenização por danos morais. IV. DISPOSITIVO 8. Recurso desprovido. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgRg no REsp n. 1.339.998/RS, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 15/05/2014; STJ, AgRg no AREsp n. 44.161/RS, Rel. Min. Herman Benjamin, Segunda Turma, j. 14/05/2013; STJ, REsp n. 662.272/RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, Segunda Turma, j. 04/09/2007. (TJSP; Apelação Cível 1007124-43.2024.8.26.0077; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025)"

Incensurável, portanto, a r. sentença hostilizada.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Majora-se a verba honorária para 12% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, observada a gratuidade judiciária.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

PAULO SÉRGIO MANGERONA

RELATOR