



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000396018

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003666-22.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.), é apelada VERENA NOBEL LESSA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 2744
APEL. Nº: 1003666-22.2024.8.26.0011
FORO: Regional XI - Pinheiros
APTE.: Nubank S/A
APDA.: Verena Nobel Lessa

DIREITO DO CONSUMIDOR – Serviços Bancários – “Ação de indenização por danos materiais e morais” – Alegação de fraude – Transferências de valores via PIX – Sentença de procedência – Recurso do réu visando à desconstituição do julgado, com a consequente improcedência dos pedidos iniciais – Subsidiariamente, busca o reconhecimento da culpa concorrente e da redução do valor fixado na instância de origem a título de danos morais – Possibilidade – Ausência de descrição minimamente precisa dos fatos articulados na exordial – Falta de verossimilhança nas alegações – Não configuração de fortuito interno – Responsabilidade objetiva não caracterizada – Inexistência de nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano alegado – Improcedência decretada nesta instância revisora – Inversão dos ônus sucumbenciais, como medida de rigor – Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 260/263, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais para: a) condenar o réu a restituir à autora a quantia de R\$ 11.920,00 a título de danos materiais; b) condenar o réu ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais; e c) condenar o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor total e atualizado da condenação.

Apela o réu, com vistas à reforma do julgado, defendendo, em matéria preliminar, a sua ilegitimidade passiva *ad causam*. No mérito, alega, em

apertada síntese, a inexistência de responsabilidade civil a ensejar qualquer reparação, seja por ausência de nexo causal, seja por se tratar de fortuito externo ou de culpa exclusiva da vítima em relação aos fatos articulados na exordial. Argumenta, ademais, que as transações questionadas na demanda ocorreram em ambiente seguro, mediante uso regular de senha e autenticação biométrica. Reputa indevidas, por conseguinte, as condenações que lhe foram impostas, postulando, em caráter subsidiário, o reconhecimento da culpa concorrente da autora-apelada e a consequente minoração da verba arbitrada a título de indenização por danos morais, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade (fls. 266/321).

Recurso tempestivo, contrariado e isento de preparo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De início, **afasta-se** a preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam* invocada no recurso de apelação.

Nos termos da **teoria da asserção**, a aferição da legitimidade das partes deve ocorrer com base nas alegações formuladas na petição inicial, consideradas verdadeiras em juízo de delibação. Basta, para tanto, que o demandado seja apontado como titular, em tese, da relação jurídica de direito material controvertida, sendo desnecessária, nessa fase, a comprovação do direito afirmado.

No caso concreto, a autora-apelada atribuiu ao banco-apelante a responsabilidade pelos prejuízos narrados na peça inaugural, imputando-lhe falha na prestação dos serviços bancários. Ainda que a tese venha, ao final, a ser desconstituída, é suficiente, para fins de legitimação passiva, a sua narrativa inicial.

Superada a questão preliminar, passa-se à análise do mérito.

No mérito, narra a petição inicial, em linhas gerais, que a autora-apelada realizou transferências via *PIX* a terceiros e, somente após verificar a exclusão das mensagens trocadas por meio do aplicativo *Telegram*, constatou tratar-se de uma fraude. Diante disso, lavrou boletim de ocorrência e comunicou o banco-apelado, com o intuito de bloquear as transações efetuadas. Contudo, a fraude não fora impedida. Por tais razões, ajuizou a presente demanda, postulando a restituição dos valores transferidos e a condenação da instituição financeira-apelante ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 01/12).

Em sede de contestação, o réu-apelante, inicialmente, suscitou preliminares de ilegitimidade passiva *ad causam* e ausência de documento essencial à propositura da ação. No mérito, em suma, defendeu a inexistência de ato ilícito ou falha na prestação dos serviços que pudesse justificar sua responsabilização pelos prejuízos alegados (fls. 79/123).

Na sequência, foi proferida a r. sentença vergastada, nos termos já delineados (fls. 260/263).

Pois bem, em que pese a judiciosidade dos argumentos

expendidos pelo MM. Juiz *a quo*, a r. sentença recorrida comporta reforma.

Com efeito, conquanto a autora-apelada alegue ter sido vítima de golpe, limitou-se a informar nos autos que as mensagens trocadas com os fraudadores foram posteriormente apagadas do aplicativo *Telegram*. Nenhuma informação concreta foi prestada quanto à **forma de abordagem** do suspeito, ao **conteúdo** das mensagens recebidas, à eventual realização de **ligação telefônica**, ao fornecimento de **dados bancários**, **senhas** ou **códigos de autenticação**, tampouco sobre qualquer circunstância que permita avaliar a plausibilidade dos fatos.

Essa omissão compromete a formação de juízo seguro sobre a dinâmica dos fatos e inviabiliza o reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira-apelante à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A jurisprudência consolidada do E. Superior Tribunal de Justiça admite a responsabilidade objetiva das instituições bancárias por fraudes cometidas por terceiros, quando decorrentes de fortuito interno, ou seja, **quando revelam falha nos mecanismos de segurança ou deficiência nos sistemas de controle da instituição**. Entretanto, tal responsabilidade não é automática e exige a demonstração do nexo causal entre o defeito do serviço e o dano alegado, bem como a exclusão de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

No caso em exame, a exordial não apresenta narrativa fática **minimamente circunstanciada** a respeito da fraude, tampouco se comprova qualquer omissão ou falha específica, imputável ao banco-apelante, que autorizasse a aplicação da responsabilidade objetiva.

A inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, inciso VIII,

do Código de Defesa do Consumidor, exige, como requisito, a **verossimilhança das alegações**, que, por sua vez, pressupõe narrativa **clara, coerente e compatível** com a lógica dos acontecimentos —o que não se verifica na hipótese em apreço.

Inviável, portanto, a responsabilização da instituição financeira-apelante com base em presunções generalizadas, mormente quando ausente a **descrição mínima** do evento danoso e a prova do nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido.

Ressalte-se, por fim, que eventual comunicação do golpe à instituição financeira-apelante, após a efetivação das transferências, por si só, não configura omissão desta última passível de responsabilização, sobretudo quando não demonstrada qualquer possibilidade concreta de reversão do quadro ou de bloqueio tempestivo das operações.

Diante desse panorama, impõe-se a **reforma** da r. sentença vergastada, para **julgar improcedentes os pedidos** formulados em face da instituição financeira-apelante e, consequentemente, **condenar** a autora-apelada ao pagamento das **custas** e das **despesas processuais**, além dos **honorários advocatícios de sucumbência**, ora arbitrados no percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade judiciária que lhe fora concedida.

Isso posto, pelo meu voto, **dá-se provimento** ao recurso interposto, nos termos da fundamentação supra.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, § 2º do CPC. Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

PEDRO FERRONATO
Relator