



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000397018

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004937-24.2024.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA CLAUDIA COLASUONNO, é apelado NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004937-24.2024.8.26.0704

Apelante: Maria Claudia Colasuonno

Apelado: Nu Pagamentos S/A – Instituição De Pagamento

Comarca: São Paulo - Foro Regional do Butantã - 1ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Mônica de Cassia Thomaz Perez Reis Lobo

Voto nº 2674

Direito civil. Apelação. Responsabilidade civil. Improcedência. **I. Caso em exame:** recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente ação proposta para desconstituição de dívida e reconhecimento de danos morais indenizáveis, sob alegação de ocorrência de fraude bancária. **II. Questão em discussão:** determinar se houve falha de serviço do banco requerido que justifique a responsabilização por fraude bancária e consequente indenização por danos morais. **III. Razões de decidir:** restou comprovado que as transferências foram realizadas pela própria autora, sem invasão de conta, e que a responsabilidade pelo repasse de valores a terceiro deve recair sobre a correntista, por ausência de falha de serviço do banco. **IV. Dispositivo e tese:** recurso improvido. *Tese de julgamento:* 1. A responsabilidade por operações fraudulentas realizadas com autorização do titular da conta não pode ser atribuída ao banco. 2. A relação consumerista não exime o consumidor de agir com cautela e discernimento.

Cuida-se de recurso de apelação (fls. 186/91) interposto contra sentença de fls. 162/64, proferida pelo juízo da 1ª Vara Cível do Foro Regional do Butantã, que julgou improcedente ação proposta pela autora com o fim de desconstituir dívida contraída com o requerido, com pedido de indenização por danos morais. Honorários fixados em 10% sobre o valor da causa.

A autora, ora apelante, pugna pela responsabilização do requerido na consecução de fraude bancária, uma vez que não teria obstado o vazamento de seus dados pessoais. Questiona também o aumento de seu limite de crédito pouco tempos antes dos fatos, sem sua autorização, sem o que as transferências controvertidas não teriam sido possíveis.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contrarrazões às fls. 199/228.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório, acrescido ao de fls. 162, que adoto.

DECIDO.

A sentença deve ser confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos, adotados como razão de decidir pelo desprovimento do apelo, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*. Na Seção de Direito Privado, o dispositivo regimental tem sido utilizado para evitar inútil repetição e fazer cumprir o princípio constitucional da razoável duração dos processos.

É incontroverso que a autora foi induzida a realizar transferências a terceiro, que se passava por funcionário do banco requerido. É o que se retira da leitura do e-mail reproduzido às fls. 16, em que é noticiada compra que teria sido realizada com o cartão da parte, solicitando à cliente que entrasse em contato com a *área de segurança* do banco caso não reconhecesse a transação.

Da narrativa da autora, aduz-se que, ao ligar para o número indicado no e-mail, a parte foi induzida a realizar duas transferências via Pix, nos valores de R\$ 177,39 e R\$ 6.357,00, em benefício de Luiza Cristine da Costa (fls. 17/18). O interlocutor teria acesso a dados pessoais da apelante, bem como de informações sobre seus últimos gastos no cartão, o que inspirou a confiança da parte.

Percebe-se que não houve invasão da conta da apelante, que agiu ela própria no sentido de depositar considerável quantia em favor de pessoa desconhecida, após ser informada da ocorrência de transação em valor muito inferior ao montante que viria a transferir. Nota-se o inarredável descuido da cliente, uma vez que a simples consulta ao aplicativo do banco permitiria constatar que a suposta compra sequer acontecera.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Percebe-se também que é nebulosa a relação entre uma transação não-autorizada, no valor de R\$ 1.599,99, e a transferência de um total de R\$ 6.534,39 para pessoa física cuja conta sequer pertence ao banco requerido. Ainda que se admita a situação de vulnerabilidade em que colocada a consumidora que se confronta com pessoa que demonstra ter domínio sobre seus dados pessoais e bancários, não se pode deixar de reconhecer a absoluta falha de discernimento da própria apelante, que transferiu uma quantia quatro vezes maior que o falso desfalque que buscava evitar, utilizando para tanto recursos de que sequer dispunha, como ela mesma reconhece.

Com efeito, as transferências foram possíveis somente pela existência de limite de crédito disponibilizado pelo apelado – isto é, a apelante contraiu dívida com o banco ao efetivar os depósitos. No entanto, não é viável traçar qualquer relação entre a oferta do crédito e a consecução do golpe, uma vez que esta somente ocorreu porque a autora agiu deliberadamente no sentido de transferir dinheiro que não tinha em benefício de terceiro que não conhecia.

Não se olvida que a relação das partes é de natureza consumerista, impondo-se aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância à súmula 297 do STJ. Tampouco se ignora que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva para os casos de operações fraudulentas, e decorre do risco que o banco está sujeito no exercício de suas atividades (art. 14, CDC), entendimento consolidado na súmula 479 do STJ.

Contudo, está suficientemente comprovado pela própria narrativa inicial que não houve falha de serviço do requerido, pois é incontroverso que as operações foram realizadas a partir do celular da autora, mediante autorização dela própria. Assim, a responsabilidade pelo repasse de valores a terceiro, com uso de crédito do cartão, deve recair unicamente sobre a própria correntista.

Não se deixa de lamentar o desfalque financeiro e o sofrimento causados à autora, entretanto não é razoável atribuir a responsabilidade pelo ocorrido ao banco, dado o inescusável descuido observado na conduta da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelante, que não levantou as suspeitas nem tomou as precauções esperadas de uma pessoa comum. À míngua de qualquer elemento que possa autorizar o reconhecimento de dano atribuível ao apelado, é válida e exigível a dívida contraída, sendo lícita também sua anotação em cadastro de inadimplentes (fls. 26/28).

Improvido o recurso da autora, eleva-se a verba sucumbencial devida ao patrono do requerido para 11% sobre o valor da causa.

Para fins de prequestionamento, considera-se toda matéria devolvida como prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Atentem as partes e considerem-se desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes ensejará a imposição de multa prevista no art. 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Ante o exposto e mais do que dos autos consta, conheço do recurso da autora para lhe **NEGAR PROVIMENTO**.

RUI PORTO DIAS

Relator