



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000396970

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033292-43.2023.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante LUIZ FERNANDO GOMES JUNIOR (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A..

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: **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 EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

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 1033292-43.2023.8.26.0554

Apelante: Luiz Fernando Gomes Junior

Apelado: Nu Pagamentos S.a.

Comarca: Santo André - 3ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Alexandre Moron de Almeida

Voto nº 2845

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Irresignação. Descabimento. Preliminar de falta de fundamentação. Não ocorrência. Decisão devidamente fundamentada - inocorrência de violação do artigo 93, IX da CF. Suposto golpe sofrido pelo autor, que efetuou transferência via PIX em favor de terceiros. Alegação de falha de serviço das instituições financeiras. Ausência de ação ou omissão ilícita dos bancos. Posterior ocorrência de roubo que ocasionou nova transação impugnada. Autor que não comunicou o crime à instituição financeira, não acessou o canal de atendimento do banco apelado para viabilizar o bloqueio do aplicativo, somente comunicou a autoridade policial. Falta de comprovação de que as operações financeiras se revelaram fora do perfil do cliente. Inexistência de defeito na prestação dos serviços do banco réu, nos termos do artigo. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 190/198, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a demanda e condenou a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios à parte contrária, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a condição suspensiva.

Pretende o autor a reforma da sentença, para alteração do julgado, argumentando, em preliminar, falta de fundamentação da sentença. No mérito, sustenta, de forma genérica, falha na prestação do serviço do apelado e ocorrência de danos morais (fls. 219/232).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 236/263.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sem recolhimento do preparo, sendo o apelante beneficiário da justiça gratuita (fls. 264).

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

Afasto a alegação de nulidade da decisão por falta de fundamentação. O princípio da fundamentação das decisões encontra assento constitucional no artigo 93, IX da CF. Por conta do referido preceito, o juiz não está autorizado a decidir sem fundamentação, sendo nula a decisão judicial que não for devidamente motivada (RF 306/200). Em verdade, a fundamentação contrária à pretensão do apelante não representa defeito ou ausência de fundamentação.

Confira-se a seguinte decisão do STF:

"Fundamentação do acórdão recorrido. Existência. Não há falar em ofensa ao art. 93, IX, da CF, quando o acórdão impugnado tenha dado razões suficientes, embora contrárias à tese da recorrente" (AI 426.981-AgR, Rel. Min. Cezar Peluso, julgamento em 5-10-2004, Primeira Turma, DJ de 5-11-2004.).

O apelante invocou o vício formal da falta de fundamentação, mas, em realidade, mostra-se irrequieto quanto aos fundamentos da decisão atacada propriamente dita que serão avaliados por ocasião do mérito.

Pontue-se, em complemento, que “*não é o órgão julgador obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos trazidos pelas partes em defesa da tese que apresentaram. Deve apenas enfrentar a demanda, observando as questões relevantes e imprescindíveis à sua resolução.*” (EDcl nos EDcl nos EDcl no Agravo em Recurso Especial nº 1580652 - SP (2019/0269496-4) Relator: Ministro Herman Benjamin).

No mérito, o recurso não merece provimento.

Observa-se, de início, que o apelante sequer se preocupou em esclarecer os fatos, impugnando especificamente os pontos trazidos na sentença. De



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

forma genérica sustenta falha na prestação de serviço do apelado.

Pois bem.

Narra o autor que teria sido surpreendido com a retirada do valor de R\$29.150,00 de sua conta corrente, omitindo como de fato o “sumiço” do valor se deu, o que pode ser constatado pela leitura do boletim de ocorrência por ele próprio juntado às fls. 21/22.

Nesse passo, transcreve-se parte da sentença (fls. 193):

“No caso, na inicial, que beira a inépcia, pouco ou nada se esclarece sobre a dinâmica dos fatos que levaram à primeira transação via pix de R\$ 29.150,00 ocorrida em 09 de setembro de 2021, apenas aduzindo que “foi surpreendido com a retirada de nada menos do que R\$ 29.150,00 de sua conta corrente” (fl.2), mas o que o próprio boletim de ocorrência acostado pelo autor infirma suas alegações (fls. 21/22), conforme transcrevo: “sofri um golpe, até então desconhecido por mim. o golpista se utilizou de pessoa conhecida, para extorquir dinheiro através de uma conta do Nubank. o criminoso se identificou como um advogado britânico de escritório famoso, Dr. Ash Johnson, alegando precisar de uma transferência, no valor de quase R\$29.150,00 (vinte e nove mil, cento e cinquenta reais), para uma conta do Nubank que pertence à Yara Martins de Oliveira, CPF de n.: 26293395808, ag 0001 e conta 57384383-7, sob alegação de liberação de fundos”.

A ré, por sua vez, bem demonstra que realmente efetivada a transação com aposição de senha (fls. 82/84), e que o próprio autor efetuou os procedimentos, conduzidos pelo estelionatário, situação que declarou em boletim de ocorrência e omitiu na petição inicial. E, ainda que se saiba que a facilitação das transações bancárias e financeiras mediante o uso de sistemas automatizados (caixas eletrônicos, cartão com ou sem chip, impressão digital, senha) se põe no risco da atividade da parte ré, gerando riscos que não podem ser transferidos ao consumidor, situação diversa se impõe quando o banco réu, pela atuação do consumidor, não tem meios de ter conhecimento do dolo de terceiro e assim impedir a transação.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desta feita, constata-se que a transferência foi efetivada espontaneamente pelo apelante, ainda que estivesse sendo enganado por golpistas. Tal situação foge totalmente à alçada dos bancos, que não poderiam identificar, *a priori*, nenhum indício de fraude. Cumpre registrar que o próprio golpe narrado pelo apelante é apenas presumido, pois sequer veio ao processo cópia das mensagens que teria trocado com o golpista.

Não caberia à instituição bancária bloquear o valor transferido, na medida em que não se tratava de transação atípica. Tampouco incorreu o banco em omissão ao permitir o acesso do autor ao numerário. A transferência foi efetivada espontaneamente por ele.

Ainda que se lamente o ardil em que teria caído o apelante, não há nenhum elemento que possa autorizar o reconhecimento de dano atribuível ao requerido, em especial porque a perda patrimonial só pode ser atribuída ao descuido do próprio apelante, que efetuou transações de considerável valor em benefício de desconhecido, sem levantar suspeitas e tomar as precauções esperadas de qualquer pessoa comum, em situação pouco esclarecida pelo autor.

Quanto à transação impugnada que fora efetuada em 2023, após ter sido vítima de crime de roubo, observa-se que o ocorrido se deu no dia 08/11/2023, com comunicação à polícia no dia 09/11/2023 e ao banco somente em 10/11/2023 (fls. 23/25 e 168/172).

No caso, restou configurada a prática de golpe por terceiros, que roubaram o celular do autor e realizaram movimentação bancária, cuja fraude restou incontroversa.

Contudo, verifica-se dos autos que o autor informou o Banco da perda de acesso de seus aplicativos somente após a realização das movimentações bancárias indevidas; houve, assim, desídia do consumidor.

Ora, o autor sequer solicitou o bloqueio de sua conta bancária e/ou alterou suas senhas de acesso, bem como deixou de comunicar a ocorrência do crime à instituição bancária de forma imediata. Tivesse o autor agido com maior cautela e comunicado ao banco o roubo e a consequente necessidade de bloqueio de suas contas, cartões e alteração de senha, poderia ter evitado o malogro.

Não bastante, também não há qualquer comprovação de que houve

imediate acesso a canal de atendimento do banco por parte do autor para viabilizar o bloqueio do aplicativo, que permaneceu liberado para os criminosos.

Ou seja, não providenciou a parte autora o mínimo necessário para cientificar o banco acerca do roubo, fazendo com o que o réu deixasse de bloquear qualquer das tentativas de transações fraudulentas.

Houve inequívoco fortuito externo à atividade empresarial mantida pela parte demandada e esta não se encontrava apta a evitar o evento, simplesmente por não ter sido comunicada a tempo de bloquear as operações realizadas pelo criminoso, o que impede o reconhecimento de qualquer falha no serviço.

Incidu, em tal circunstância, a excludente de responsabilidade do prestador de serviço prevista no artigo 14, §3º, incisos I e II, da Lei nº 8.078/90, independentemente de terem as operações sido efetuadas sem a presença da parte autora, devendo ser presumido que a pessoa que utiliza o aplicativo bancário com as senhas correspondentes estivesse autorizada pelo titular desse dispositivo.

Revela-se, por isso, inviável a declaração de inexigibilidade dos débitos referentes a essas operações, já que a instituição financeira não está obrigada a suportar as consequências da conduta de terceiro desconhecido quando esta tenha sido viabilizada por desídia do titular da conta corrente, nem a reparar danos ocasionados por este evento, estando a referida solução em consonância com a boa-fé objetiva o equilíbrio nas relações estabelecidas entre o consumidor e o fornecedor preconizados pelo artigo 4º da Lei nº 8.078, de 1990.

Assim, a ausência de comunicação pelo titular da conta corrente sobre o crime ocorrido, foi determinante para a efetivação das operações impugnadas, as quais não se revelaram em absoluta desconformidade com o perfil de consumo do autor, o que não restou por ele comprovado.

Neste sentido, é o entendimento deste E. TJSP:

“Ação de indenização por danos morais e materiais. Roubo de celular. Transferências via "pix" impugnadas pelo autor feitas via aplicativo do banco. Fraude perpetrada por terceiros. Questões incontroversas. Operações realizadas mediante o acesso à conta do titular usuário dos serviços do banco réu, que se dá por senha de sua

escolha. Autor que é o guardião de seus dados de acesso à conta, de maneira que não pode transferir a responsabilidade para o banco réu, a quem cabe dar o acesso àquele que, aparentando legitimidade, dispõe dos dados permissivos. Conta do autor que tem grande movimentação financeira por "pix". Autor que não comunicou o furto do celular à instituição financeira. Não configurada a falha na prestação de serviços do banco réu. Fato extrínseco ao serviço prestado pelo demandado, não caracterizando fortuito interno. Danos suportados pelo autor decorrentes da responsabilidade exclusiva de terceiro, sem qualquer participação comissiva ou omissiva do banco réu, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Improcedência dos pedidos. Ônus da sucumbência atribuído ao autor. Princípio da causalidade. Verba honorária que não se mostra excessiva. Sentença mantida. Recurso desprovido, com majoração da verba honorária.” (TJSP; Apelação Cível 1013106-09.2023.8.26.0001; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2024; Data de Registro: 09/04/2024).

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Aparelho de telefonia celular roubado. Utilização do aplicativo da instituição ré para realização de empréstimos e transferência via Pix, dois dias após o evento criminoso. Autor que não comunicou o furto do celular à instituição financeira, tampouco acessou o canal de atendimento do banco apelado para viabilizar o bloqueio do aplicativo. Falta de comprovação de que as operações financeiras se revelaram fora do perfil do cliente. Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Sentença de improcedência mantida e confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1029533-69.2023.8.26.0005; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*São Miguel Paulista -2ª Vara Cível; Data do Julgamento:
04/07/2024; Data de Registro: 04/07/2024)*

Desta forma, bem andou a r. sentença ao julgar pela improcedência do pedido.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando a verba honorária devida aos patronos dos apelados para 11% (onze por cento) do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11º, do CPC, observada a condição suspensiva.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra 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.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, §2º, do CPC).

RUI PORTO DIAS
Relator