



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000398525

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015285-90.2022.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante ANGELICA MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.).

ACORDAM, em 11ª Câmara de Direito Privado 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 Exmos. Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente), CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 24 de abril de 2025

MARCO FÁBIO MORSELLO
PRESIDENTE E RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1015285-90.2022.8.26.0019

Apelante: Angelica Martins

Apelados: Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento e Itaú Unibanco S.A.

Comarca: Americana – 4ª Vara Cível

Juíza: Roberta Virginio dos Santos

Voto nº 17.846

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de improcedência – Irresignação da autora – Autora vítima do “golpe da falsa central” – Contato por suposto funcionário do réu – Autora que não tomou as mínimas cautelas necessárias – Comunicação original por canal extraoficial – Contratação de empréstimo e transferências via TED e PIX impugnadas realizadas pela própria autora, mediante aposição de senha pessoal e intransferível – Bloqueio preventivo por parte do primeiro réu da primeira transação suspeita – Confirmação pela autora – Bloqueio preventivo por parte do segundo réu em operações de “cash out” – Confirmação de cada uma das transferências para terceiros feito pela autora – Ausência de nexo causal – Excludente de responsabilidade – Art. 14, §3º, II, do CPC – Sentença mantida – Recurso desprovido, com majoração da verba honorária.

Trata-se de sentença (fls. 458/466), cujo relatório se adota, que, em sede de demanda proposta por Angelica Martins em face de Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento e Itaú Unibanco S.A., julgou improcedentes os pedidos, condenando a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Irresignada, recorre a autora (fls. 469/490), aduzindo, em síntese, a falha no sistema bancário, culpa concorrente dos réus, responsabilidade objetiva e ausência de culpa exclusiva da vítima. Assevera que o fato de R\$ 291.500,00 terem sido transferidos para diversas contas, sem qualquer obstáculo, no período de 24 horas implica em falha por parte dos réus, que não impuseram nenhum limite às transações. Também destaca que o réu Nubank indicou a utilização do aparelho Galaxy Note20 Ultra 5G nas transações, aparelho

que não é da autora. Assim, defende falha na segurança do banco, pois este “*não detectou conflito de informações ao ter dois aparelhos distintos acessando a mesma conta e realizando transações de alto valor e risco*” (fl. 474). Ataca o valor de prova dos *prints* apresentados, “*por serem unilaterais, não gozarem de fé pública, passíveis de montagem/manipulação e não atenderem isoladamente aos preceitos legais*” (fl. 478). Afirma que os golpistas utilizaram de falsificação do identificador de chamada (*spoofing*) e que detinham dados sensíveis internos ao banco Itaú, o que, ao lado da ausência de dupla confirmação, trava de segurança, questionamento ou qualquer ferramenta de segurança, corrobora o afastamento da tese de culpa exclusiva da vítima. Assevera que cabia ao réu Itaú o dever de checar a regularidade das operações, “*sobretudo porque fugiam ao padrão de gastos da consumidora e foram realizadas em sequência*” (fl. 482). Outrossim, destaca que registrou boletim de ocorrência (fls. 34/35). Discorre sobre a responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Verbera a ocorrência de danos morais indenizáveis e o desvio produtivo do consumidor. Propugna pela reforma da r. sentença, com o julgamento procedente dos pedidos iniciais para declarar inexistente o débito perante o apelado Itaú, no valor de R\$ 124.910,00 ou, subsidiariamente, que sejam expurgados todos os encargos e juros, uma vez que a transação é fruto de fraude. Requer também que o réu Itaú restitua R\$ 21.900,00 referente à transação “Pix Transf Jaqueli 21/11” e a condenação solidária dos réus à restituição de R\$ 291.500,00. Subsidiariamente, requer a condenação dos apelados a arcarem com os valores que superam os limites diários gerais para as transações diurnas de R\$ 3.000,00 durante o dia e R\$ 1.000,00 no período noturno, nos termos das regras do Banco Central.

O recurso é tempestivo e isento de preparo (gratuidade concedida às fls. 166/167).

Intimado, o réu Nu Pagamentos S/A apresentou contrarrazões (fls. 501/527).

A autora interpôs pedido de efeito suspensivo à apelação (nº 2287591-45.2024.8.26.0000) para suspender a exigibilidade do empréstimo Crediário Itaú 157 e determinar que a ré se abstinhasse de incluir o nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito. Tal pedido foi indeferido às fls. 546/548.

Houve oposição ao julgamento virtual (fl. 551).

É o relatório.

Cuida-se, na origem, de ação de indenização por danos morais e materiais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

em que a autora afirma, na exordial que, em 21/11/2022, recebeu uma ligação de um homem se identificando como Eduardo da Central do Banco Itaú, relatando a ocorrência de várias transferências via pix em sua conta, indicando que havia sido *hackeada*. Alega que o suposto funcionário tinha os dados de número de conta, agência, valores de investimento, entre outras informações internas da correntista. A autora, então, seguindo instruções passadas na ligação, ligou para telefone da central (3004-7666), sendo atendida por uma pessoa que se identificou como Natalia Oliveira, gerente de conta do Itaú Personnalité que lhe instruiu a abrir uma conta no Nubank, onde conseguiria proteger seu dinheiro dos *hackers*, bem como identificar os dados dos criminosos para que fossem anexados ao Boletim de Ocorrência. Assim, a autora transferiu R\$ 313.400,00 para sua conta recém-criada no Nubank, valor que foi totalmente transferido para contas de terceiros (fls. 28/30). Também foi realizado empréstimo de R\$ 124.910,00 perante o Banco Itaú, parte do qual também foi transferido para a conta Nubank (fls. 27 e 31/33). Requereu a autora a inexigibilidade dos valores cobrados a título de empréstimo e a restituição dos valores transferidos mediante fraude.

Após a instrução processual que incluiu o depoimento pessoal da autora (fl. 414), sobreveio a r. sentença, nos termos já relatados (fls. 458/466).

Por proêmio, emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes denota natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Contudo, a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do diploma consumerista não se opera automaticamente, tendo lugar quando, a critério do magistrado, for verossímil a alegação do consumidor ou for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

Com efeito, faz-se necessária a interpretação parcimoniosa e não absoluta desse dispositivo, sob pena de cometimento de injustiças. Assim, inclusive, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça:

“Agravado de Instrumento – Ação de Indenização – Insurgência contra



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

decisão que indeferiu a inversão do ônus da prova – Relação de consumo – Inversão do ônus da prova não é regra absoluta – Comprovação do próprio fato em que se funda o direito – Ônus dos Autores – Decisão mantida – Recurso improvido.” (Agravado de Instrumento nº 2159726-20.2016.8.26.0000, 7ª Câmara de Direito Privado, Rel. Luiz Antonio Costa, j. 12/01/2017).

No caso em comento, denota-se a ausência de cautelas mínimas da autora quanto ao contato de suposto preposto do réu. Com efeito, como bem destacado na r. sentença e não impugnado especificamente nas razões recursais, a autora não demonstrou, com o histórico de chamadas do seu telefone, o número do qual recebeu a primeira ligação que originou toda a situação.

Dessume-se, *in casu*, que o contato foi efetivado por meio de telefone extraoficial, em que não se comprova que o falsário obteve informações pessoais da autora, como alegadamente asseverou na exordial. Com efeito, os documentos anexos nos autos apenas demonstram que o falsário entrou em contato com a autora, mas não tinha qualquer informação interna do banco.

Em depoimento pessoal (fl. 414), a autora confirma que falou sua senha à pessoa que achava ser gerente de sua conta no Banco Itaú (a partir de 06min20s), bem como confirmou que não consultou seu extrato para verificar se a narrativa dos criminosos era verdadeira (a partir de 10min20s).

De outro giro, quanto à alegação de que as transações destoariam do perfil de consumo da autora, tal fato foi constatado pelo Banco Itaú na primeira transação realizada (PIX de R\$ 21.000,00), tanto que realizou o bloqueio preventivo e pediu confirmação por SMS para a autora no celular Samsung S5 mini (SM G800H) na linha (19) 99728-5505 (fl. 177) e a autora efetivamente confirmou a regularidade da transação, eliminando a barreira imposta pelo réu para prevenir a fraude. Além dessa transação, todas as outras foram feitas do banco Itaú para a conta do Nubank de mesma titularidade da autora, hipótese em que os limites diários de transferências são bem maiores, ainda mais se tratando a autora de cliente Itaú Personnalité, segmento reservado para os clientes com

renda superior a R\$ 15.000,00 ou investimentos superiores a R\$250.000,00¹.

Ainda sobre o padrão de consumo, não há como falar em consumo nas transferências do Itaú ao Nubank porque os valores não foram efetivamente consumidos, na medida em que permaneceram no patrimônio da autora. E, tendo a autora superado os bloqueios de segurança do Nubank, não havia como o segundo réu saber que os valores destoavam do padrão de consumo, justamente porque não havia padrão, tendo em vista que a conta havia sido recém-criada pela autora.

Assim, nos termos irretocáveis da r. sentença, o conjunto probatório demonstra que terceiros alheios ao réu entraram em contato com a autora e, mediante fraude, a ludibriaram a fornecer senha, abrir conta no segundo banco réu (Nubank) no celular enquanto a linha permanecia ativa, com criação de senha e biometria facial (fl. 232/238) e realizar transações. No depoimento pessoal, a autora também confirmou que é ela que aparece nas fotografias que autorizaram a realização da transação no âmbito do aplicativo Nubank em 22/11/2022 (fl. 414, a partir de 17min30s).

Quanto à alegação de que haveria outro aparelho habilitado na conta da autora perante o réu Nubank (Galaxy S20), tal informação é irrelevante para os fins da fraude realizada, na medida em que é possível verificar que todas as transações para terceiros (operações “cash out”) foram realizadas pela própria autora por meio de seu celular Galaxy S5 mini, conforme se verifica nas fotografias e no número de serial vinculado ao celular e a todas as transações realizadas (serial final 6794 – fls. 231/238).

Outrossim, nos termos da r. sentença, *“observa-se, pelo documento de fl. 137, que a autora trabalhou por cerca de 14 anos no Banco Itaú, exercendo a função de escriturária, o que leva a crer que tenha o mínimo conhecimento de procedimentos bancários, não se tratando de pessoa leiga ou ignorante no assunto em debate.”* (fl. 466).

Mesmo superado esse ponto e ainda que a autora seja pessoa hipossuficiente e que não possui familiaridade com recursos tecnológicos, é incontornável a conclusão de que ela não agiu com a diligência esperada diante dos acontecimentos narrados, pois, aderindo à narrativa pouco verossímil de necessidade de transferência de valores para outro banco, realizou transferências bancárias para terceiros.

Para além, a autora deveria ter redobrado a cautela e minimamente confirmado se o primeiro contato que recebeu (com a pessoa que se apresentou como

¹ <https://www.itaubr.com.br/abrir-conta/personnalite/>

Eduardo) efetivamente pertencia a canal de atendimento oficial da instituição bancária, conferindo os contatos divulgados pelo banco em seu sítio eletrônico. Ademais, os dados de conta para depósito deveriam ter despertado desconfiança da autora, porquanto são dados de pessoas físicas. Por fim, jamais poderia a autora ter informado sua senha pessoal para qualquer pessoa que fosse, ainda mais por telefone, em evidente violação da própria segurança.

Forte nessas premissas, irretocáveis os termos da r. sentença, que consignou:

“Não vislumbro falha na prestação dos serviços prestados pelos réus, visto que toda a iniciativa da transferência de valores e abertura de conta foi realizada pela própria autora. Assim, tendo a operação sido realizada espontaneamente pela autora, que utilizou as senhas de forma regular e forneceu os dados do destino do valor, não teriam os bancos réus como obstar a operação, por absoluta ausência de indícios de fraude. [...] Ainda que não apresentados os dados referentes ao celular utilizado para a transferência, certo é que a autora facilitou que qualquer terceiro movimentasse sua conta a partir do momento em que forneceu sua senha pessoal e acesso, via reconhecimento facial, fatos confessados pela própria requerente” (fls. 464/466)

Em verdade, depreende-se que a autora foi vítima de golpe em que terceiros a contataram por telefone, em modalidade semelhante com o que ocorre no “golpe da falsa central”.

Não se descuida que, em casos análogos de fraude, inclusive já apreciados por este Relator, se reconheceu que a verossimilhança das circunstâncias fáticas permitia conferir ao consumidor confiança e expectativa da lisura das operações realizadas.

Não é essa, contudo, a hipótese dos autos, em que diversos fatores deveriam ter despertado a atenção e a desconfiança da autora, a qual, por certo, deixou de agir com a diligência e o zelo esperados diante das ocorrências.

A autora não adotou as cautelas mínimas necessárias para aferir a legitimidade dos canais de atendimento e da própria narrativa dos golpistas que determinaram à autora a transferência a outro banco sem qualquer relação com aquele em que mantinha seus investimentos. Tal determinação, de acordo com as máximas de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

experiência, destoa completamente da lógica de qualquer banco privado que visa ao lucro e depende da manutenção de valores sob sua custódia.

Destarte, conclui-se que os bancos réus não tiveram qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo por ela ser responsabilizados.

Deveras, não haveria como se exigir conduta diversa por parte das instituições financeiras, as quais efetivamente tiveram seus mecanismos de segurança acionados, os quais, contudo, foram ultrapassados por conduta da própria requerente. Com efeito, entendimento diverso implicaria reconhecer que as requeridas deveriam impor mecanismos de segurança que obstem transações pelos próprios titulares das contas.

Com efeito, deve-se considerar o teor da súmula nº 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, que estabelece que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito das operações bancárias”*.

Outrossim, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*. Contudo, no § 3º do referido artigo de lei é disposto que *“O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

Nesse diapasão, e ante as circunstâncias do caso vertente, consigno inaplicável a súmula acima referida, pois não se vislumbra falha na prestação do serviço bancário.

Ademais, sequer há nexo de causalidade, elemento essencial para configuração da responsabilidade e civil da instituição financeira, em razão da culpa exclusiva da vítima, que, *in casu*, voluntariamente e sem coerção, realizou a abertura de conta e todas as transferências narradas nos autos, sem qualquer participação, ainda que de forma indireta, dos réus, circunstâncias que ensejam na hipótese e aplicação da excludente prevista no artigo 14, § 3º e incisos I e II, do Diploma Consumerista.

Com efeito, entendimento diverso implicaria adotar a teoria do risco integral no que concerne à responsabilidade civil do fornecedor de serviços – não acolhida como regra pelo ordenamento jurídico pátrio – em detrimento da teoria do risco da atividade, que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

se coaduna com a operabilidade das excludentes do nexu causal, a depender das características do caso concreto.

Nesse sentido, não há que se cogitar fortuito interno no presente caso, haja vista a existência de dados que deveriam ter sido objeto de desconfiança por parte da autora, sobretudo a respeito das informações atinentes ao canal de comunicação e à própria “solução” proposta pelos criminosos.

Forte nessas premissas, de rigor o reconhecimento da validade das transações, nos termos já expostos, o que conduz para a improcedência dos demais pedidos.

Nesse sentido, confira-se pacífica jurisprudência desta C. Câmara e E. Tribunal em casos recentes análogos ao presente:

APELAÇÃO DOS RÉUS MASTERCARD E BANCO ORIGINAL - SERVIÇOS BANCÁRIOS – Golpe da falsa central telefônica – PRELIMINAR - Ilegitimidade passiva - Inocorrência - MÉRITO - Consumidor que recebe mensagem atribuída ao corréu Banco Original, noticiando oportunidade de empréstimo – Autor que digita senha em seu celular, franqueando acesso a seu ativo, a terceiro desconhecido – Operações que somente se aperfeiçoaram em razão da conduta acintosamente imprevidente do apelado – Cartões que foram cancelados tão somente após as compras contestadas - Causa excludente de responsabilidade objetiva (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) - Inaplicabilidade da súmula nº 479, STJ – Transações que devem subsistir, arcando o autor com as obrigações delas decorrentes – Ofensa moral não configurada eis que o autor deu causa ao evento danoso - RECURSOS PROVIDOS, a fim de julgar improcedentes os pedidos iniciais, decisão que, nos termos do artigo 1.005, do CPC, aproveitará à corré Adega.

(TJSP; Apelação Cível 1016740-55.2022.8.26.0451; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Piracicaba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025)

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Autora que foi vítima do golpe da "falsa



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

central" – Sentença de improcedência – Insurgência da autora – Descabimento – Contato telefônico de fraudador relatando supostas tentativas de transações em sua conta bancária – Fraudador que orientou a requerente a realizar transferência de valores a terceiros – Autora que compareceu pessoalmente a uma agência e seguiu os procedimentos indicados pelo fraudador – Ausência de adoção de cuidados básicos diante do procedimento duvidoso indicado pelo fraudador – Padrão de diligência mínima que exigia a busca de orientação de algum funcionário do réu antes de concretizar as transações, principalmente considerando que as operações foram realizadas presencialmente – Ausência de falha na prestação dos serviços bancários – Culpa exclusiva da consumidora e de terceiro (CDC, art. 14, § 3º, II) – RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002503-37.2024.8.26.0292; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2025; Data de Registro: 20/02/2025).

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR. Autor que foi vítima de "falsa central de atendimento", tendo entrado em contato por ligação telefônica, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, inclusive informando dados bancários. Autor que contribuiu para a prática fraudulenta. Embora a responsabilidade do banco seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexo direto de causalidade. Culpa exclusiva do autor caracterizada, e dolo de terceiro. Falha de prestação de serviços do banco não configurada. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1006323-29.2023.8.26.0024; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Andradina - 3ª Vara; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

Destarte, diante da ausência de conduta irregular dos réus, inelutável a improcedência também do pedido de condenação dos réus de restituição dos valores



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

descontados, inexigibilidade do empréstimo, bem como dos pedidos subsidiários de que os réus arquem parcialmente com o valor do prejuízo suportado pela autora.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso.

Em razão da sucumbência recursal majoro os honorários devidos pela autora para 12% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §2º e 11, do Código de Processo Civil, ressalvada a gratuidade concedida às fls. 166/167.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator