



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000398890

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009014-21.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ELIANE JOSÉ DA SILVA OLIVEIRA (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 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), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1009014-21.2024.8.26.0011

Apelante: Eliane José da Silva Oliveira

Apelado: Nu Financeira S/A – Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

Comarca: São Paulo

Voto n. 10.366

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. “Golpe da falsa central”. Sentença de improcedência. Inconformismo da requerente. Alegação de falha na prestação de serviços. Sentença suficientemente fundamentada. Inteligência do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP. Sentença mantida. Recurso improvido.

ELIANE JOSÉ DA SILVA OLIVEIRA interpõe recurso de apelação contra sentença de fls. 365 a 369, que julgou improcedente a pretensão inicial consistente no pedido de indenização por danos materiais e morais sofridos decorrentes da falha de prestação de serviços do requerido.

Alega que foi vítima de golpe após receber mensagem via SMS informando a contratação de um empréstimo no valor de R\$ 1.250,00 (mil e

duzentos e cinquenta reais) que não havia solicitado. Ao tentar solucionar o problema, foi induzida por golpistas a realizar procedimentos pelo aplicativo do banco, culminando na efetivação de uma fraude e transferência indevida de valores para terceiros desconhecidos.

Sustenta que o requerido negligenciou sua obrigação ao permitir que fraudadores realizassem operações ilícitas, reiterando, assim, suas alegações iniciais. Quer, pois, o provimento do recurso com a inversão do julgado e a procedência da ação.

O apelado apresentou suas contrarrazões recursais, oportunidade em que pugnou pela manutenção da sentença pelos seus jurídicos e legais fundamentos.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

No mérito, a insurgência não merece provimento. Isso porque os argumentos levantados pelo recorrente em seu recurso já foram devidamente analisados e refutados pela sentença, a qual deve ser confirmada em sua totalidade, conforme o art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, uma vez que não há

nenhum fato novo ou fundamento jurídico relevante a ser considerado:

“Vistos.

Trata-se de ação anulatória de negócio jurídico cumulada com pedido de reparação por dano moral movida por Eliane Jose da Silva Oliveira em face de Nubank S/A e Nu Financeira S/A. Segundo narra a inicial, a autora, correntista do banco requerido, recebeu em 07 de novembro de 2023, mensagem via SMS informando sobre a realização de um empréstimo no valor de R\$ 1.250,00, que não havia solicitado. Ao entrar em contato com o número indicado, foi instruída a realizar procedimentos para cancelamento do empréstimo pelo aplicativo do banco, fornecendo dados pessoais. Contudo, esses procedimentos foram utilizados para formalizar a fraude, resultando na transferência do valor do empréstimo via PIX para uma terceira pessoa desconhecida.

A fraude foi descoberta pela autora em fevereiro de 2024, quando recebeu comunicação da Serasa sobre parcelas em aberto referentes ao empréstimo. Em contato com o banco, foi informada que a transação fora realizada por meio de seu aplicativo, sendo negado o reconhecimento da fraude.

A autora alegou falha na segurança dos serviços bancários, que possibilitou o acesso indevido aos seus dados e a indução ao erro. Lavrou boletim de ocorrência em 12 de março de 2024 e registrou reclamação no Procon em 04 de abril de 2024, sem obter solução.

A parte autora fundamenta seus pedidos no art. 171, inciso II, do Código Civil, que permite a anulação de negócio jurídico com vício de consentimento, e no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços por defeitos que causem danos aos consumidores. Sustenta também violação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) pela exposição indevida de seus dados pessoais.

Dessa forma, requerendo a concessão da Justiça Gratuita, nos termos do art. 5º, LXXIV, da Constituição Federal, e art. 98 do CPC, formula pedido de deferimento de tutela de urgência para exclusão do nome da autora de cadastros restritivos de crédito, com fundamento no art. 300 do CPC. Ao final, pretende a declaração de nulidade do contrato de empréstimo realizado no valor de R\$ 1.250,00, bem como condenação do réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais. A autora atribui à causa o valor de R\$ 11.250,00.

Foram deferidos à autora os benefícios da Justiça Gratuita, sendo, ainda,

deferida a liminar pleiteada.

Regularmente citada, a ré NU FINANCEIRA S.A. apresentou contestação a fls.

102/146. Em sua peça de defesa, a parte requerida apresentou preliminar de ilegitimidade passiva. A ré alega que não possui legitimidade para figurar no polo passivo da demanda, pois a fraude alegada pela autora foi realizada exclusivamente por terceiros (golpistas), sem qualquer participação ou ingerência da instituição financeira. Ressalta que todas as transações foram realizadas pela autora, utilizando-se de senha pessoal, em dispositivo autorizado e com reconhecimento facial. Com base no artigo 485, VI, do Código de Processo Civil, pugna pela extinção do processo sem resolução de mérito.

Também ofertou impugnação ao pedido de justiça gratuita, sustentando que a autora não comprovou a hipossuficiência econômica necessária para concessão do benefício. Aponta movimentações financeiras expressivas em conta da autora, totalizando R\$ 53.908,80 nos últimos meses. Requer a revogação do benefício ou a intimação da autora para comprovar sua situação financeira.

Por fim, alega preliminar de ausência de requisitos para tutela de urgência, vez que não estão presentes os elementos do artigo 300 do Código de Processo Civil, como a probabilidade do direito ou perigo de dano, para justificar a concessão da tutela de urgência, considerando a inexistência de abalo ao mínimo existencial da autora.

No tocante aos fatos, alega a ré que a autora foi vítima de um golpe conhecido como "Golpe da Falsa Central", perpetrado por terceiros que se passaram por prepostos da ré. Afirma que todas as transações realizadas partiram de dispositivo autorizado, com uso de senha pessoal e reconhecimento facial, o que demonstra a inexistência de falha na prestação de serviços pela instituição financeira. Alega que a autora, ao seguir as orientações dos golpistas, contribuiu diretamente para o evento danoso.

Invocando a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, especialmente o artigo 14, § 3º, inciso II, a parte requerida sustenta a ausência de nexo causal e a exclusão de responsabilidade civil em razão da culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Requer, ao final, a improcedência da ação, com a manutenção da cobrança do débito e a negativa de indenização por danos morais. Assim, requer a improcedência dos pedidos da autora, a revogação do benefício da justiça gratuita ou intimação para comprovação de hipossuficiência e acolhimento das demais preliminares. Houve réplica.

É o relatório.

DECIDO.

A presente ação deve ser julgada antecipadamente, na forma autorizada pelo art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil, uma vez que não há necessidade de produção de outras provas. Inicialmente, analiso as preliminares suscitadas pela parte requerida.

A impugnação ao benefício da Justiça Gratuita não pode ser acolhida. A parte requerida apontou movimentações financeiras expressivas na conta bancária da autora, mas não apresentou elementos suficientes para desconstituir a presunção de veracidade da declaração de pobreza firmada pela requerente. O benefício foi deferido com base nos documentos apresentados pela autora, que demonstram sua hipossuficiência econômica. Assim, ausente prova em sentido contrário, rejeita-se a impugnação.

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela parte ré. Isso porque, ao contrário do alegado, a parte autora atribui ao banco réu a responsabilidade por falha na prestação de serviços, e não pela fraude diretamente praticada por terceiro. O cerne da demanda reside na alegada omissão da instituição financeira quanto à segurança de seus sistemas e à proteção dos dados da autora, o que, em tese, teria facilitado a perpetração do golpe. Assim, resta configurada a legitimidade passiva do banco, haja vista que a ação discute sua conduta como prestador de serviços bancários, nos termos do art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor.

Passo ao mérito.

Restou incontroverso que a autora, correntista do banco réu, foi vítima de um golpe conhecido como “Golpe da Falsa Central”, em que terceiros, passando-se por prepostos da instituição financeira, induziram-na a realizar operações bancárias em ambiente digital. Também é incontroverso que, na sequência dessas operações, foi contratado um empréstimo no valor de R\$ 1.250,00, cujo montante foi transferido para conta de terceiros desconhecidos. A controvérsia surge quanto à existência de falha na prestação de serviços bancários por parte da instituição ré, especialmente no que tange à segurança dos sistemas e à responsabilização pelos danos sofridos pela autora.

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação de consumo entre a autora, destinatária final dos serviços bancários, e o banco réu, fornecedor de tais serviços. Nos termos do art. 14 do CDC, a responsabilidade do prestador de serviços é objetiva, sendo afastada apenas

nas hipóteses de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caso fortuito ou força maior, nos termos do § 3º do mesmo dispositivo.

Na hipótese dos autos, verifica-se a ocorrência de culpa exclusiva da parte autora, configurando excludente de responsabilidade civil da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Conforme se extrai dos fatos narrados e dos documentos juntados, a autora forneceu voluntariamente dados sensíveis a terceiros, sem verificar a autenticidade das informações junto aos canais oficiais do banco. A fraude foi perpetrada por meio de operações realizadas diretamente pela autora em ambiente digital autenticado, utilizando-se de dispositivo habilitado, senha pessoal e reconhecimento facial.

As evidências constantes nos autos indicam que as transações foram realizadas dentro dos parâmetros de segurança estabelecidos pelo banco, não havendo falha na prestação de serviços.

Ademais, é de conhecimento geral que instituições financeiras promovem campanhas educativas sobre golpes e orientam seus clientes a não fornecer dados pessoais em situações similares. Ainda que lamentável, o evento danoso decorreu da conduta exclusiva da autora, que foi induzida ao erro por terceiros. Quanto ao pleito de indenização por danos morais, inexistente fundamento jurídico para sua concessão, pois não restou caracterizado ato ilícito por parte da instituição ré. O prejuízo sofrido pela autora decorreu exclusivamente de sua conduta ao seguir as orientações fraudulentas dos golpistas, não havendo nexo causal entre os danos alegados e qualquer falha nos serviços prestados pelo banco.

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação, e julgo extinto o feito com fulcro no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em face da sucumbência da parte autora, condeno-a ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que arbitro em 10% (dez por cento) do valor da causa, observado o disposto no art. 98, § 3º, do CPC, em razão da gratuidade da justiça deferida. P.R.I.”

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

Majoro em 1% os honorários sucumbenciais fixados anteriormente, a serem pagos aos advogados das partes, nos termos do art. 85, §11, do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Código de Processo Civil, observada eventual gratuidade judiciária concedida.

Para fins de prequestionamento, anoto estar o julgado em conformidade com a legislação constitucional e infraconstitucional mencionada pelas partes.

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

RELATOR