



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000400684

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018697-12.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante ALTIERE SOARES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), PAULO SERGIO MANGERONA E LÉA DUARTE.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

ROSANA SANTISO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 2.892

Apelação cível nº 1018697-12.2024.8.26.0196 – 3ª Vara Cível da Comarca de Franca

Apelante: Altieres Soares

Apelado: Nubank S/A (Nu Pagamentos S.a.)

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÃO BANCÁRIA. GOLPE. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente pedido de declaração de inexistência de débito e indenização por danos morais, decorrente de transação bancária realizada via PIX. O recorrente alegou que foi vítima de golpe e que a instituição financeira requerida não observou seus deveres de segurança. A sentença reconheceu a culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, afastando a responsabilidade do banco réu.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira ré deve responder pelos danos decorrentes de transação realizada pelo próprio consumidor, mediante uso de senha pessoal, em contexto de fraude eletrônica praticada por terceiro.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O fornecedor de serviços somente responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor quando houver falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

4. A responsabilidade da instituição financeira é afastada quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC.

5. No caso concreto, o autor realizou a transação utilizando sua senha pessoal no aplicativo bancário instalado em seu próprio dispositivo, sem indícios de falha no sistema de segurança da instituição financeira.

6. A mera alegação de fraude não é suficiente para imputar responsabilidade ao banco, especialmente quando há possibilidade de o consumidor verificar a autenticidade da comunicação recebida e evitar a realização da operação indevida.

7. Diante da ausência de ato ilícito imputável à instituição financeira, incabível a declaração de inexistência do débito ou a condenação ao pagamento de indenização por dano moral.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código de Processo Civil, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgRg no REsp nº 1.339.998/RS, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 15.05.2014; STJ, AgRg no AREsp nº 44.161/RS, Rel. Min. Herman Benjamin, Segunda Turma, j. 14.05.2013; STJ, REsp nº 662.272/RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, Segunda Turma, j. 04.09.2007.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor em face da r. sentença de fls. 154/158, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados por Altieri Soares em face de Nu Pagamentos S.a. - Instituição de Pagamento e, por conseguinte JULGO EXTINTO O PROCESSO, com resolução de mérito, o que faço com fulcro no art. 487, I, do Novo Código de Processo Civil. No tocante à sucumbência, dispõe o artigo 82, par. 2º do Novo Código de Processo Civil que 'A sentença condenará o vencido a pagar ao vencedor as despesas que antecipou'. No caso vertente, em se tratando de sentença declaratória negativa, porque de improcedência dos pedidos, os honorários advocatícios devem ser fixados consoante dispõe o art. 85, par. 8º, do NCPC, considerando as regras previstas nos incisos I a IV do parágrafo 2º, do mesmo dispositivo legal. Com base nas normas epígrafadas, fixo a verba honorária em 10% (dez por cento) do valor da causa, em favor da parte vencedora (parte requerida), cuja satisfação permanecerá suspensa até que permaneça o estado de hipossuficiência da parte sucumbente, eis que recebeu o beneplácito da gratuidade da justiça, consoante dispõe o artigo 98, parágrafo 3º, da Lei n. 13.105/15 (Novo Código de Processo Civil).*”.

Sustenta o recorrente às fls. 165/174 que: a) sofreu golpe de terceiro, fazendo jus a reparação por danos morais; b) a ré não observou seus deveres de segurança; c) a requerida deveria ter se atentado à atipicidade da transação; d) a ré deve restituir a quantia paga pelo autor em razão do golpe, além de indenizar os danos morais sofridos. Pede a reforma da sentença para que a ação seja julgada procedente.

Contrarrazões às fls. 178/197, sustentando que foi violado o princípio da dialeticidade e defendendo a rejeição do recurso.

É o relatório.

Fundamento e decidido.

Em atenção à preliminar de ausência de dialeticidade no recurso, observo que houve demonstração suficiente das razões do inconformismo e dos fundamentos pelos quais se impugna a sentença, motivo pelo qual não violado o referido princípio. Assim, e preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação.

No mérito, o recurso não merece provimento.

De acordo com o art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, *"nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento"*.

A adoção dos fundamentos da sentença como razão de decidir é admitida pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, que há muito reconhece *"a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum"* (AgRg no REsp n. 1.339.998/RS, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 15/5/2014; AgRg no AREsp n. 44.161/RS, relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 14/5/2013; REsp n. 662.272/RS, relator Ministro João Otávio de Noronha, Segunda Turma, julgado em 4/9/2007).

É a hipótese destes autos.

A r. sentença recorrida, da lavra do MM. Juiz de Direito Dr. Humberto Rocha, conferiu justa e adequada solução à causa, devendo ser mantida.

Examinados os autos, constata-se que os fatos e os direitos alegados pelas partes foram devidamente apreciados, não sendo os argumentos recursais capazes de infirmar os sólidos fundamentos da r. sentença, que

seguem parcialmente transcritos e devem, assim, ser ratificados, conforme autorizado pelo dispositivo supracitado (fls. 155/156):

“O autor busca a declaração de inexistência de débito e indenização por danos morais no valor mínimo de R\$ 10.000,00.

A requerida, por sua vez, sustentou a inexistência de ato ilícito a ser lhe imputado, culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora e inexistência de nexos causal.

No caso 'sub judice', a parte autora apresenta-se como destinatária final dos bens oferecidos, bem como sua hipossuficiência, assim considerando frente ao poderio econômico do réu, é possível subsumir a relação como consumerista, nos termos da legislação específica (artigo 2º do CDC).

Entretanto, não obstante a relação consumerista cristalino nos autos a culpa exclusiva do autor pelo ocorrido, já que foi a responsável direto, pois seguiu orientações recebidas por e-mail e realizou o pagamento, segundo narrado na inicial.

É certo que o banco-réu possui o dever de disponibilizar no mercado serviços que satisfaçam os requisitos mínimos de segurança, a que todos têm direito, inclusive conferindo a proteção necessária aos dados pessoais que os correntistas lhe disponibilizam e uma vez constatada a responsabilidade do requerido pelos fatos narrados pelo autor, cabe ao banco-réu reparar eventuais danos causados.

Contudo, no caso dos autos, não houve qualquer falha de segurança na realização das transações ora discutidas, as quais foram feitas utilizando a senha pessoal e intransferível da parte autora, através do aplicativo bancário instalado em seu próprio aparelho celular.

Ademais, quando recebeu o e-mail, a parte autora possuía os meios necessários para verificar se havia, de fato, irregularidade em seu cartão, através de consulta pelo aplicativo ou diretamente na agência, antes de ceder ao conteúdo do e-mail, e não há notícia que o tenha feito.

Assim da narrativa do próprio autor em sua exordial observa-se que ele seguiu todas as orientações passadas por e-mail, pois acreditou ser do banco que mantinha sua conta.

E o pagamento do valor via PIX em conta de terceiro, não impõe ao Banco requerido qualquer responsabilidade, pois não poderia de nenhuma maneira, impedir a realização da operação possibilitada pelo autor, através de aplicativo

e com uso de senha pessoal, de modo que não é possível atribuir-lhe falha na prestação dos serviços.

Ao contrário, evidencia-se a culpa exclusiva de terceiros e do próprio autor pelo evento danoso, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, a mídia noticia diariamente a prática deste golpe perpetrado contra o autor e orienta seus clientes que não solicita dados por telefone, de modo que não é admissível que se imponha à instituição bancária as consequência da conduta desidiosa da parte autora.

Assim, não se vislumbra qualquer procedimento ilícito perpetrado pelo banco ou seus funcionários, tampouco vício na prestação do serviço, aplicável, portanto, a excludente de responsabilidade relativa à culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor).”.

Dessa forma, possível se constatar que no caso em exame o golpe decorreu de descuido do autor, o qual não atuou com a diligência necessária quando do ocorrido. Afinal, a operação (Financiamento de Pix – fls. 82/83) foi realizada pelo próprio requerente, através de seu aplicativo e com inserção de senha, para conta de pessoa física que não possui qualquer relação com o réu (fl. 29).

Demais disso, no caso em análise, houve uma única operação, no valor de R\$1.600,00, não havendo como se entender que deveriam ter sido acionados os sistemas do réu de bloqueio de transações suspeitas.

Dessa forma, inviável reconhecer a inexigibilidade do débito, não havendo se falar também em reparação por danos morais.

Ante o exposto, ***nego provimento*** ao recurso.

Em consequência, majoro os honorários sucumbenciais para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil – *observada a gratuidade judiciária*.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO

RELATORA