



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406138

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000281-21.2024.8.26.0220, da Comarca de Guaratinguetá, em que é apelante BEATRIZ APARECIDA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1000281-21.2024.8.26.0220

APELANTE: BEATRIZ APARECIDA DOS SANTOS

APELADOS: NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.) E OUTRO

COMARCA: GUARATINGUETÁ

VOTO Nº 9451

BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de improcedência. Insurgência da demandante. PRELIMINAR ARGUIDA EM CONTRARRAZÕES. Rejeitada. Dialeiticidade. Apelo que traz elementos suficientes. MÉRITO. Responsabilidade objetiva da parte demandada elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC. Culpa exclusiva da vítima. Consumidora que fez espontaneamente as transferências via pix, agindo sem o mínimo de cautela. Falha na prestação do serviço não demonstrada. Rompimento do nexo causal evidenciado. Inexistência de ilícito perpetrado pela parte ré. Indenizações indevidas. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados.

Trata-se de recurso interposto contra a sentença (fls. 339/347), cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos na ação de indenização por danos materiais e morais movida por BEATRIZ APARECIDA DOS SANTOS em face de NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.) E OUTRO.

Nas razões recursais (fls. 350/370), a demandante aduz, em síntese, que: I. efetuou vários *pix* e a instituição financeira se manteve inerte; II. responsabilidade objetiva por falha do sistema operacional; III. inexistência de culpa exclusiva da parte autora.

Recurso tempestivo. Suspenso o preparo (JG: fls. 138).

Contrarrazões da NU PAGAMENTOS (fls. 374/395).

É o relatório.

Rejeito a preliminar arguida pela demandada em contrarrazões por não vislumbrar ofensa ao princípio da dialeticidade.

As razões recursais impugnam especificamente os fundamentos da decisão recorrida, permitindo a identificação precisa da irresignação.

No mérito, o recurso não merece provimento.

Depreende-se dos autos, conforme as circunstâncias narradas na própria inicial, que a demandante contribuiu ativamente para a perpetração do golpe, já que efetuou espontaneamente as transferências via *pix* para Antonio Motta, Nicole Beatriz Gravi, Renan Alves da Silva Nascimento, Thalita Alves de Souza, Francisco Arão Silva de Carvalho, Thiago Gomes e Natly de Freitas Noronha Silva (fls. 03/05).

Assim, impossível se atribuir à instituição financeira alguma responsabilidade, porquanto não houve qualquer problema no sistema de segurança da parte demandada.

Como pontuado na sentença: “Resta incontroverso que a autora foi vítima de golpe praticado pela internet, situação fora de qualquer relação com as instituições bancárias requeridas, tendo a parte na ocasião efetuado de maneira voluntária transferências de numerário via *pix*, transferindo seus recursos para contas de terceiros desconhecido indicados pelos criminosos. Nesse sentido, os responsáveis diretos pelos prejuízos amargados pelo demandante foram os delinquentes, não as instituições requeridas, pois não se vê ação ou omissão das demandadas que tenha facilitado a ação dos criminosos ou contribuído para a lamentável situação vivenciada pela autora”.

Dessa forma, a autora não agiu com o mínimo de cautela, configurada culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC).

Nesse sentido, o E. TJ/SP:

“BANCÁRIOS. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Golpe da “falsa

central". Recebimento de SMS que informa a realização de operação não reconhecida (inexistente) pela parte e pede ao cliente que entre em contato com o telefone informado. Suposto funcionário que instruiu o autor a instalar o aplicativo "Rustdesk" no celular, bem como a digitar a senha no aplicativo do banco e a informar as demais credenciais de acesso. Contratação de empréstimo, realização de operações de PIX, além de compras na modalidade crédito. Vítima que seguindo orientações do falso preposto disponibiliza informações sigilosas e franqueia acesso remoto às funcionalidades do celular Tese referente ao perfil do correntista. Rejeitada. Culpa exclusiva da vítima configurada. Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II Inaplicabilidade da Súmula STJ 479. Ausência de nexo de causalidade. Indenizações indevidas. Precedentes da Corte e da Câmara Sentença mantida Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC/2015, art. 85, § 11)" (Apelação Cível 1000479-20.2023.8.26.0341; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 07/03/2024).

"Apelação. Prestação de serviços. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Operações bancárias impugnadas pela autora. Inaplicabilidade da inversão do ônus da prova prevista no Código de Defesa do Consumidor. Autora que reconhece que realizou os comandos em sua conta determinados pelos golpistas. Defeito na prestação de serviço não verificado. Danos materiais e morais não configurados. Sentença de procedência reformada. Recurso provido" (TJSP, 37ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1051396-24.2022.8.26.0100, Rel. Des. Pedro Kodama, j. 10/11/2022)

Portanto, não há como atribuir à parte apelada qualquer falha em seus sistemas de segurança e na prestação dos serviços, inexistindo nexo de causalidade.

Em suma, não há qualquer responsabilidade da parte apelada pelas transações efetuadas, porque os comandos para a realização das transferências partiram da parte apelante.

Do contexto, desincumbiu-se a parte demandada do seu ônus probatório de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte ativa (CDC, art. 6º, VIII, e CPC, art. 373, inciso II), não havendo elementos para acolhimento de pedido de indenização por danos materiais ou morais.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso**, mantendo-se integralmente a sentença.

Tendo em vista o desprovimento do recurso, é caso de majoração dos honorários advocatícios em sede recursal para 12% do valor da causa, observada a gratuidade concedida.

J. PAULO CAMARGO MAGANO

RELATOR