



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406365

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006518-68.2023.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelado GANDHI DAITI MIYAHARA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 9160

APELAÇÃO Nº 1006518-68.2023.8.26.0006

APELANTE: NU PAGAMENTOS S. A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

APELADO: GANDHI DAITI MIYAHARA

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Dano Material e Extrapatrimonial. Empréstimo e Transações Fraudulentas. Requereu a declaração de inexistência do débito, a devolução dos valores, bem como a condenação em danos morais. Sentença de parcial procedência.

Declaração de Inexigibilidade. Pretensão do réu de que seja reconhecida a exigibilidade dos débitos impugnados pelo apelado. Cabimento. A concretização do golpe se deu mediante colaboração da vítima. Realização de transações mediante uso de senhas pessoais e intransferíveis. Não há como imputar a responsabilidade ao Banco réu pelo golpe sofrido, porque se trata de fortuito externo.

Danos. Pretensão do réu de afastamento da condenação pelos supostos danos de ordem material e moral sofridos. Cabimento. Não se verifica o nexo de causalidade entre a conduta do apelante e os supostos danos sofridos pelo apelado. Incabível a devolução de valores e a fixação de indenização por danos morais.

Sentença reformada. Honorários advocatícios mantidos em 20%, nos termos do artigo 85 do CPC.

RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de recurso interposto contra a r. sentença de fls. 184/188, pela qual foram julgados **parcialmente procedentes** os pedidos deduzidos em Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Dano Material e Extrapatrimonial proposta por Gandhi Daiti Miyahara contra Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento.

Sustenta o Apelante Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento (fls. 196/225), em síntese, que: a) deve ser reconhecida a inexistência de ato ilícito, com o consequente afastamento da condenação à restituição de valores; b) deve ser afastada a condenação à indenização por danos morais; c) subsidiariamente, em caso de entendimento diverso, deve ser reduzido o *quantum* indenizatório.

Contrarrazões apresentadas às fls. 232/241.

Houve recolhimento do preparo recursal (fl. 245).

Recebo o recurso nos seus regulares efeitos.

É o relatório.

O autor propôs Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Dano Material e Extrapatrimonial, relatando que, em 25.4.2023, por volta das 16h30, recebeu uma ligação da instituição financeira de que sua conta havia sido invadida por terceiro, que teria realizado um empréstimo pessoal. Diante disso, o aplicativo do Banco foi deslogado do aparelho, por segurança. Ao tentar entrar novamente no aplicativo, às 16h34, ocorreu uma falha no sistema, de modo que perdeu acesso à sua conta. Ato contínuo, via *e-mail*, informou à instituição financeira acerca das transações fraudulentas: 1) transferência via PIX, no montante de R\$12.829,83 (doze mil, oitocentos e vinte e nove reais e oitenta e três centavos), às 16h50, para Lucas Gabriel Sobral Carvalho; 2) contratação de empréstimo pessoal na quantia de R\$3.750,00 (três mil, setecentos e cinquenta reais); 3) transferência do valor do empréstimo ao mesmo indivíduo. Diante disso, requereu a declaração de inexistência do débito referente ao empréstimo pessoal, bem como a suspensão dos descontos referentes às parcelas, além da condenação do réu em danos materiais, consistentes na restituição dos valores que estavam efetivamente disponíveis em conta-poupança, no importe de R\$12.829,83 (doze mil, oitocentos e vinte e nove reais e oitenta e três centavos), além da condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, no total de R\$25.659,66 (vinte e cinco mil, seiscentos e cinquenta e nove reais e sessenta e seis centavos).

Foi deferido o benefício da Gratuidade da Justiça. Além disso, foi deferida a Tutela de Urgência para que fossem suspensas as cobranças indevidas (fls. 57/58).

Citado, o réu apresentou Contestação (fls. 77/106), pugnando, em
Apelação Cível nº 1006518-68.2023.8.26.0006 -Voto nº 9160 AB

suma, pela improcedência da pretensão inicial.

As partes foram instadas para especificação de provas (fl. 208). Apenas o réu se manifestou (fls. 181/183).

A r. sentença, por seu turno, julgou **parcialmente procedentes** os pedidos. Primeiramente, foi afastada a preliminar arguida. Ato contínuo, cabia ao Banco réu a comprovação de que o autor teria contratado o empréstimo mencionado. Entretanto, se limitou a alegar que a contratação era legítima. Neste sentido, foi demonstrada a falha na prestação dos serviços, de modo que é devida a reparação pelos eventuais danos materiais, no valor total de R\$16.579,83 (dezesesseis mil, quinhentos e setenta e nove reais e oitenta e três centavos), devidamente corrigido monetariamente pela Tabela do TJ/SP desde cada desconto e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação. Além disso, também foi condenado à indenização por danos morais, em R\$5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente pela Tabela do TJ/SP a partir da condenação e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês. Diante da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, arbitrados em 20% sobre o valor da condenação.

Considerando os argumentos suscitados em sede recursal, os pedidos do réu **comportam acolhimento**.

A ação é de declaração de inexistência de débito cumulada com restituição de valores e danos morais, na qual o autor afirma ter sido vítima de fraude, jamais tendo realizado o empréstimo impugnado ou realizado as demais transações.

Ainda que se considere a responsabilidade objetiva do Banco réu em face da incidência do Código de Defesa do Consumidor, impunha-se ao autor a demonstração da verossimilhança de suas alegações, com finalidade de ensejar a aplicação do artigo 6º do referido Código.

Verifica-se, dessa forma, pelo próprio texto da lei, que o critério da verossimilhança é requisito para a inversão do ônus da prova. E a inversão do ônus da prova não é automática, pois fica a critério do Juízo dependendo da presença dos requisitos.

A falta de verossimilhança das alegações do autor apelado impede o reconhecimento de ato ilícito por parte do Banco. O fato descrito não encontra respaldo na prova documental. As provas dos autos dão crédito à versão apresentada pelo réu.

Segundo a inicial, o autor teria recebido uma ligação telefônica da instituição financeira informando sobre a contratação de um empréstimo pessoal. Considerando que, ao ser questionado, negou ter realizado a mencionada transação bancária, o falso funcionário o informou que o aplicativo do Banco havia sido deslogado do aparelho por segurança e que deveria ser feito o download do aplicativo “Guardião Nubank” por questão de segurança. Ao clicar no *link* recebido por *e-mail*, ocorreu falha no sistema, de modo que perdeu acesso à sua conta.

Diante disso, a narrativa demonstra que a conduta negligente do autor foi causa suficiente para a consumação da fraude que fora vítima.

O autor admite que recebeu uma ligação de suposto funcionário do Banco, e passou a interagir com ele, o que, por si só, já revela um certo descuido. Analisando o relato do próprio autor, percebe-se que ele foi vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”, amplamente divulgado pela mídia. Portanto, não há como imputar a responsabilidade ao apelado pelo golpe sofrido, porque se trata de fortuito externo. A responsabilidade é do consumidor quanto ao dever de agir com zelo e cuidado na guarda de seus dados pessoais.

Diante da ausência de nexo causal entre a conduta do apelante e o golpe sofrido pelo apelado, deve ser aplicado o artigo 14, §3º, II, do CDC, que afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços quando comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

No caso, embora o autor queira responsabilizar a instituição financeira por falha na prestação de serviços, conclui-se que não foi por negligência do apelante que o fato danoso ocorreu. *In casu*, ficou evidenciado que a conduta descrita pelo autor contribuiu para que fosse vítima de terceiros.

Assim, não se verifica o nexo de causalidade entre a conduta do apelante e os supostos danos sofridos pelo apelado.

Neste sentido já decidiu esta C. 18ª Câmara de Direito Privado:

Direito do consumidor. Apelação de ambos os litigantes. ação declaratória cumulada com indenizatória. sentença de parcial procedência que reconheceu a culpa concorrente das partes. sentença reformada para julgar improcedente a demanda. Culpa exclusiva da vítima. Provido o apelo do réu e prejudicado o recurso do autor. 1. Caso em exame 1. Recurso interposto pelo réu suscitando preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, requerendo a total improcedência da demanda. 2. Apelação interposta pelo autor pleiteando a total procedência do feito. II. questões em discussão. 3. Verificação de (i) eventual ilegitimidade passiva da casa bancária; (ii) da responsabilidade da casa bancária pelos danos sofridos pelo autor ou culpa exclusiva do consumidor. III. Razões de decidir 4. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. 5. O autor admite que foi vítima de golpe financeiro, ao ser contatado por suposta central de atendimento e orientado a confirmar algumas informações, baixar aplicativo e entregar os cartões para suposta "verificação". 6 Não se vislumbra a falha na prestação de serviços. Incumbia ao autor a diligência de entrar em contato diretamente com o banco réu, por meio de seus canais oficiais de comunicação, para questionar a veracidade dos procedimentos indicados por pessoa desconhecida. 7. O autor agiu com total ausência de cautela ao acreditar na ligação recebida. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade dos fornecedores de serviço. 8. Não se verifica nexo de causalidade entre o prejuízo experimentado pelo requerente e a conduta do réu, inexistindo qualquer prova de que ele tenha tido ingerência na situação vivenciada. 9. As transações questionadas foram concretizadas em razão da culpa exclusiva do autor, circunstância apta a romper com o nexo de causalidade nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. IV. Dispositivo e tese 10. Sentença reformada para julgar improcedente a demanda. 11. Provido o apelo do réu e prejudicado o recurso do autor (TJSP; Apelação Cível 1010301-35.2023.8.26.0405; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª

Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025) (grifei e destaquei).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que, após receber suposta ligação do banco réu, forneceu seus dados pessoais a estelionatários – Sentença de parcial procedência – Pretensão do réu de reforma. ADMISSIBILIDADE: Autor atendeu ligação de estelionatários, tendo fornecido seus dados pessoais. Operações realizadas mediante senha pessoal e intransferível. Ausência de falha na prestação de serviço do Banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1016362-33.2024.8.26.0224; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024) (grifei e destaquei).

Os precedentes jurisprudenciais acima citados enfrentam questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustram o julgamento.

Feitas tais considerações e superadas essas questões, no que concerne à responsabilização do apelante pelos supostos danos de ordem material e moral, é descabida a imposição das sanções reclamadas, pois demonstrada a culpa exclusiva do apelado pelos eventos a que se refere, de modo que fica reformada a sentença para julgar improcedente os pedidos formulados na inicial, invertido os ônus da sucumbência.

Por fim, mantenho os honorários advocatícios em 20% sobre o valor da condenação, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO

RELATOR