



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406720

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004370-78.2024.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante GUSTAVO OLIVEIRA TULIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 3228

APELAÇÃO: 1004370-78.2024.8.26.0320

COMARCA: LIMEIRA

ORIGEM: 5ª VARA CÍVEL

JUIZ 1ª INSTÂNCIA: FLAVIO DASSI VIANNA

APELANTE: GUSTAVO DE OLIVEIRA TULIO

APELADO: NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO NÃO PROVIDO. GOLPE.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de indenização por danos materiais e morais proposta por Gustavo de Oliveira Tulio contra Nubank S/A, alegando falha na prestação de serviço após transferência via PIX para golpistas. Sentença de primeira instância julgou improcedente o pedido. Recurso da autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se a instituição financeira requerida pode ser responsabilizada por falha na prestação de serviço em razão de transferência via PIX realizada pela autora para golpistas.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade da fornecedora é objetiva, mas isenta em caso de culpa exclusiva da vítima, conforme art. 14, §3º, II, do CDC.

4. A autora não adotou os cuidados mínimos esperados, realizando a transferência por conta própria, sem evidência de falha do banco requerido.

IV. DISPOSITIVO

5. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, na qual foi proferida sentença com a seguinte parte dispositiva: “*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial formulado por GUSTAVO DE OLIVEIRA TULIO contra NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.). Condeno o réu ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte contrária fixados em 10% do valor da causa.*” (fls.283/288)

Irresignada, a parte autora interpôs recurso de apelação às fls. 291/297, no qual, em síntese, requer a reforma da sentença para que:

(a) seja reconhecida a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha

na prestação do serviço; e (b) a requerida seja condenada ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 5.600,00 e por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

A requerida apresentou contrarrazões às fls. 301/319.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo, e o preparo recursal é dispensado, uma vez que a autora é beneficiária da justiça gratuita, conforme consta às fls. 129.

É o relatório. Fundamento e decidido.

Do Princípio da Dialeticidade

1 – Quanto à alegação de ausência de dialeticidade levantada em preliminar de contrarrazões, cumpre assinalar que esta deve ser rejeitada, visto que os argumentos apresentados pela autora/apelante se revelam plenamente alinhados com os aspectos fáticos do caso em questão. Destarte, não se configuram como genéricos, mas sim como pertinentes e dignos de apreciação em sede recursal.

Do Mérito

2 – No boletim de ocorrência juntado às fls. 45/46, a parte autora relata que visualizou um anúncio de um computador MacBook na internet e, após entrar em contato com a suposta empresa vendedora, realizou a compra, efetuando o pagamento de R\$ 5.600,00 pelo aparelho. O valor foi transferido por meio de PIX para as chaves applezep956@meu.pix e aplestore828@gmail.com.

A autora alega que, após a realização dos pagamentos, recebeu um código de rastreamento falso e, ao questionar a loja sobre a situação, foi bloqueada.

O comprovante da transferência via PIX, no valor de R\$ 5.600,00, encontra-se na fl. 44, e, entre as fls. 28/43, consta a conversa mantida com a suposta loja.

Na petição inicial (fls. 1/21), a parte autora afirma que comunicou o ocorrido à instituição financeira requerida, mas os valores não foram estornados, o que, segundo alega, configura falha na prestação do serviço.

A relação entre as partes é de consumo. O autor se amolda

como consumidor, destinatário final dos serviços disponíveis pela requerida, Fornecedora, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da fornecedora é objetiva, mas fica isenta se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), o que os elementos do processo demonstram de maneira inquestionável.

Da análise dos autos, observa-se que a autora não adotou os cuidados mínimos esperados na situação, razão pela qual não se pode imputar responsabilidade ao banco requerido.

Não há, nos autos, qualquer prova de que a requerida tenha falhado na prestação de seus serviços. Conforme narrado pela própria autora, ela negociou diretamente com a suposta loja e realizou, por vontade própria, a transferência via Pix. Não se identifica nenhuma conduta da requerida que possa ser caracterizada como falha na prestação do serviço.

O fato de a requerida não ter conseguido reaver os valores transferidos não implica responsabilidade da instituição financeira. As transferências via Pix são instantâneas, conforme informado pelo próprio Banco Central (<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>). Assim, no exato momento em que a autora realizou a transação, os valores foram imediatamente creditados na conta do destinatário. Desse modo, não seria tecnicamente possível ao banco cancelar a operação. A recuperação dos valores só seria viável caso os fraudadores mantivessem os recursos na conta de destino, o que, em regra, não ocorre nesse tipo de golpe, pois os valores costumam ser retirados ou transferidos em seguida.

Não há como responsabilizar a requerida pelo fato de a autora ter sido vítima de um golpe, uma vez que foi ela mesma quem realizou a transferência. Não compete à instituição financeira exercer ingerência sobre as decisões do consumidor quanto à destinação de seu próprio dinheiro. A autora admite expressamente que efetuou a transferência por sua conta e risco, o que afasta qualquer indício de falha na prestação do serviço bancário.

Assim, com base no que consta nos autos, verifica-se tratar-se de hipótese de culpa exclusiva do consumidor (art. 14, §3º, II, Código de Defesa do Consumidor), que agiu com manifesta imprudência, deixando de adotar as cautelas

mínimas exigidas para a realização da transação. Não há, portanto, fundamento jurídico para responsabilizar a instituição financeira requerida.

Por consequência, não há que se falar em indenização por danos materiais ou morais a serem suportados pela requerida.

Nesse sentido:

*APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS – TRANSFERÊNCIAS VIA PIX PARA CONTAS DE FRAUDADORES – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS – EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA – AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO NÃO PROVIDO. O autor alegou ter sido vítima de fraude ao realizar transferências via PIX para contas de terceiros, acreditando tratar-se de procedimento necessário para obtenção de crédito. Requereu a responsabilização das instituições financeiras sob o argumento de falha na segurança bancária. A sentença julgou improcedentes os pedidos contra os bancos corréus, reconhecendo a culpa exclusiva da vítima e ausência de falha na prestação do serviço, sendo a pretensão parcialmente acolhida apenas em relação a uma das rés, condenada à restituição dos valores recebidos. **As instituições financeiras não podem ser responsabilizadas por transações voluntárias realizadas pelo consumidor sem a devida cautela, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.** Aplicação da Súmula 479 do STJ, ressalvando-se que a responsabilidade objetiva dos bancos não se estende a fraudes externas quando não demonstrada falha no serviço. Precedentes do TJSP. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007022-68.2023.8.26.0590; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2025; Data de Registro: 05/03/2025) **(grifo nosso)***

APELAÇÃO – Compra e venda – Ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de aplicação de golpe de falso anúncio de venda de veículo automotor – Sentença de parcial procedência em face do estelionatário e de improcedente quanto à instituição financeira que realizou PIX em favor do golpista em cumprimento estrito a ordem emanada do cliente – Apelo da vítima – Argumento de que se

trata de fortuito interno rejeitado – Ausência de defeito na prestação do serviço – Depósito PIX efetivado pela instituição bancária nos exatos moldes em que voluntariamente solicitado pelo cliente – Golpe aplicado por meio de artifícios externo à atuação bancária, sem uso de elementos que induzissem a vítima ao erro de acreditar se tratar de atendimento bancário – Nexo causal rompido – Responsabilidade civil da instituição financeira não configurada – Artigo 14, § 3º, I e II, do CDC – Precedentes – Sentença mantida – Honorários advocatícios de sucumbência majorados, observada a justiça gratuita – Recurso IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002826-42.2023.8.26.0368; Relator (a): Luis Roberto Reuter Torro; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Alto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024) (grifo nosso)

*BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE C/C INDENIZATÓRIA. Sentença de improcedência. Irresignação da demandante. Alegação de vítima de fraude. Pedido de devolução de valores transferidos mediante erro por força do "golpe do pix". Descabimento. **Transferência realizada por meio de ação voluntária e exclusiva da autora, levada a erro por terceiros, sem qualquer participação das instituições bancárias. Impossibilidade de impedimento, pelos bancos, das transações realizadas pela cliente. Culpa exclusiva da vítima. Aplicação do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC.** Precedentes jurisprudenciais. Aplicação do art. 252 do RITJSP. Sentença que deve ser mantida pelos seus próprios fundamentos. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados. (TJSP; Apelação Cível 1006911-51.2023.8.26.0019; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Americana - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/12/2024; Data de Registro: 06/12/2024) (grifo nosso)*

Assim, a sentença deve ser integralmente mantida.

Quanto aos honorários sucumbenciais, aplica-se o artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, razão pela qual devem ser majorados em três pontos percentuais, totalizando 13% sobre o valor da causa, respeitando-se, contudo, a gratuidade da justiça concedida à parte autora.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Isto posto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora