



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000407583

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004825-34.2024.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante ADRIANA GONÇALVES MANCEBO GARCIA, é apelado NUBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

SERGIO GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1004825-34.2024.8.26.0032

COMARCA DE ARAÇATUBA

APELANTE: ADRIANA GONÇALVES MANCEBO GARCIA

APELADO: NUBANK S/A

VOTO 54952

APELAÇÃO - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÃO BANCÁRIA - GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.

Argumentos da autora que não convencem - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Correntista que seguiu as ordens de terceiro desconhecido, recebidas por número telefônico não oficial, permitindo a consumação do crime - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista, que seguiu orientações de terceiro fraudador que resultou em prejuízo material - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Falha na prestação de serviços - Inocorrência - Inexistente o dever de indenizar - Ação improcedente.

SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **ADRIANA GONÇALVES MANCEBO GARCIA** contra a r. sentença de fls. 352/356, cujo relatório se adota em complemento, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de rescisão contratual c. c. indenização por danos morais ajuizada em face de **NUBANK S/A**, condenando-se a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% do valor da causa (art. 85, §2º do CPC).

Em seu recurso, a autora sustenta ter sido coagida e induzida em erro ao contratar empréstimo com o banco réu, após ter sido submetida a uma série de chamadas telefônicas nas quais foi abordada por indivíduo que se apresentava como seu funcionário. Aduz que o réu tem responsabilidade civil objetiva por danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, conforme a Súmula 479 do STJ e que houve falha na prestação dos seus serviços. Pugna pela reforma da r. sentença recorrida para reconhecer a nulidade do contrato de empréstimo e condenar

o réu à restituição do valor do empréstimo, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, no valor equivalente a cinco salários-mínimos (cf. fls. 359/371).

Recurso tempestivo, preparado e respondido às fls. 266/273.

É O RELATÓRIO.

A causa de pedir apresentada na inicial fundamenta-se na prática de ato ilícito ocorrido em ambiente virtual bancário. Após receber ligações de indivíduos que se faziam passar por representantes do réu, a autora sustenta ter sido induzida ao erro e seguido as orientações fornecidas pelos fraudadores. Como resultado, sua conta foi invadida (“hackeada”) e um empréstimo fraudulento no valor de R\$ 7.500,00 foi contratado em seu nome.

O cerne da presente questão, cinge-se em averiguar se a operação impugnada foi decorrente de culpa exclusiva ou concorrente da correntista, ou de falha de segurança na prestação de serviços ou fortuito interno da instituição financeira (STJ, Súmula 479)

Não se discute a aplicação, ao caso vertente, das normas protetivas previstas no Código de Defesa do Consumidor, dentre as quais tem-se a facilitação da defesa dos interesses da parte hipossuficiente em juízo, inclusive com a inversão do ônus probatório quando verificada a verossimilhança de suas alegações (artigo 6º, inciso VIII).

De todo modo, deve-se lembrar que tal premissa não importa no acolhimento irrestrito da versão do consumidor, sendo sempre necessária a análise das peculiaridades do caso concreto a fim de se verificar qual a medida de justiça adequada à hipótese.

A transação questionada que é objeto da presente ação foi realizada após a parte ter sido orientada por falsário, ao receber ligações de número telefônico não oficial e seguir orientações que permitiram a consumação da fraude, contrariando, ao assim proceder, cautelas básicas.

Em constante reflexão sobre os temas que rotineiramente são submetidos à apreciação deste Tribunal, sob inspiração do princípio da colegialidade e em respeito ao posicionamento prevalecente nesta colenda 18ª Câmara de Direito Privado, entende-se inexistirem fundamentos fáticos ou jurídicos, na hipótese em discussão, a amparar o pleito realizado pela autora.

Apesar das instituições financeiras responderem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, diante das peculiaridades do caso vertente, resta inaplicável a súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Analisando detidamente o conjunto probatório, não há nos autos qualquer indício de que a instituição financeira requerida tenha participado, ativa ou passivamente, da ocorrência da fraude, ou seja, a autora não logrou êxito em demonstrar o nexo causal entre a conduta do réu e os alegados danos sofridos, em descompasso com o que determina do art. 373, I, do Código de Processo Civil.

Isto porque, apesar de ter restado incontroverso nos autos que a parte autora efetivamente foi vítima do famigerado “golpe da central telefônica” ou “golpe do canal de atendimento” ou “golpe do falso funcionário”, como já adiantado, o acesso dos falsários à sua conta bancária apenas foi possível graças à sua própria atuação relevante que adotou conduta pouco cuidadosa a despeito dos alertas diuturnamente veiculados pelas instituições bancárias acerca do cuidado que seus clientes devem adotar no sentido de evitarem ser vítimas de fraudes dessa natureza.

Tendo a autora sofrido um golpe que não foi perpetrado pelo réu, não é possível, portanto, imputar a ele responsabilidade por tudo quanto se sucedeu após o contato inicial do golpista com a autora, tratando-se, infelizmente, de um golpe aplicado por terceiros a ela por seu próprio descuido.

Apesar de a autora ser hipossuficiente em relação ao réu em razão da inversão do ônus da prova, isso não lhe retira o dever de comprovar que as

ligações recebidas partiram do réu para a perpetração de todo o ocorrido, ressaltando-se que sequer foram apresentados os números de telefone que entraram em contato com a consumidora.

Não se pode atribuir ao réu, portanto, a responsabilidade por ressarcir seus clientes pelos golpes a eles aplicados por terceiros e mediante uso de informações sigilosas, fornecidas justamente por aqueles a estes.

Em caso semelhante ao presente, esta c. Câmara já decidiu:

*APELAÇÃO. "Ação Declaratória de Inexistência de Negócio Jurídico c/c Indenização por Danos Morais". Sentença de parcial procedência. Insurgência do Banco Réu. ILEGITIMIDADE DO BANCO. Preliminar que está diretamente ligada ao mérito da ação. Inteligência do art. 488 do Código de Processo Civil. Rejeição da prefacial. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". Pretensão do Banco Réu de improcedência da ação. Admissibilidade. Aplicação da legislação consumerista que não proporciona, por si só, imediata procedência da pretensão. Necessidade de esforço processual probatório para conferir verossimilhança às alegações. Inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) que também reclama plausibilidade. Narrativa deduzida na inicial e acervo probatório demonstram que as condutas negligentes das vítimas foram causas suficientes para a consumação da fraude. **Recebimento de ligação de terceiro que se identificou como funcionário do banco (golpe denominado "da falsa central de atendimento" ou "do falso funcionário"). Fatos narrados demonstram que os Autores seguiram todas as instruções indicadas, inclusive a Coautora se deslucou à agência bancária, fez chamada de vídeo com estelionatário e realizou as transações bancárias. Ausência de indícios de falha na prestação do serviço pelo banco. Incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. Rompimento do nexo de causalidade. Inexistência de falha na prestação dos serviços do Banco Réu. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos, com inversão do ônus da sucumbência. RECURSO PROVIDO.***

(TJSP; Apelação Cível 1011202-76.2023.8.26.0510; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Rio Claro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2024; Data de Registro: 07/10/2024)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO.

*Sentença de parcial procedência. Pretensão do réu de reforma. ADMISSIBILIDADE: Inconsistências na narrativa da autora entre a petição inicial e o boletim de ocorrência. **Demonstração de que a autora foi vítima de golpe conhecido como "golpe da central de atendimento falsa". Colaboração involuntária da autora ao fornecer seus dados pessoais evidencia a ausência de falha na prestação de serviço bancário. Fortuito externo configurado, excluindo a responsabilidade do banco réu. Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco e o dano alegado. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.***

(TJSP; Apelação Cível 1012240-92.2023.8.26.0003; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/09/2024; Data de Registro: 20/09/2024)

*RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora – Preliminar de não conhecimento afastada – Relação negocial regida pelo Código de Defesa do Consumidor – Ausência de verossimilhança nas alegações da requerente que impede a aplicação da regra prevista no artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor – Golpe transações via PIX – Como confessado pela própria apelante, as ordens de terceiro desconhecido foram por ela seguidas, que realizou transferência via PIX para empresa de nome Lava Jet Mauá – **Caberia a suplicante a diligência de entrar em contato diretamente com o banco réu por meio dos seus canais oficiais de comunicação disponibilizados por ele para questionar a veracidade dos procedimentos indicados por pessoa desconhecida** – Não tem a instituição financeira meios para evitar que o consumidor entre em sua conta e realize comando de terceiras pessoas, ainda mais transferências via PIX – Não há que se responsabilizar, assim, o banco recorrido, diante da culpa exclusiva do consumidor, nos termos do artigo 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor – Improcedência que era mesmo de rigor – Sentença mantida – Recurso não provido.*

(TJSP; Apelação Cível 1063846-65.2023.8.26.0002; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2024; Data de Registro: 10/04/2024)

*Indenizatória – Danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – **Golpe da Falsa Central de Atendimento** – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação*

*pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – **Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco** – Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente contato com número estranho e voluntária instalação de aplicativo malicioso que permitiu acesso de terceiros a informações bancárias e senha pessoal e intransferível, tudo por orientação de interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – **Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas** – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – **Defeito na prestação de serviços** – Não reconhecimento – Aplicabilidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de responsabilidade do banco – Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço e de prova de omissão do réu – Regularidade das transações verificada – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso provido.*

(TJSP; Apelação Cível 1010626-21.2022.8.26.0348; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/03/2024; Data de Registro: 08/03/2024)

Também nesse mesmo sentido, julgados deste e. Tribunal de Justiça:

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. "Golpe da falsa central

de atendimento". Prova produzida que revela ausência de falha na prestação dos serviços. Inexistência de nexo de causalidade. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. RECURSO NÃO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1008672-40.2023.8.26.0077; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024)

Apelação Cível. Operações bancárias. Golpe da falsa central telefônica de instituição financeira. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autor que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Operações realizadas pelo próprio cliente. Instituição financeira que não pode ser responsabilizada pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Arbitramento da verba honorária com base no valor atribuído à causa, ante a sucumbência do autor. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000350-64.2023.8.26.0357; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mirante do Paranapanema - Vara Única; Data do Julgamento: 20/02/2024; Data de Registro: 20/02/2024)

BANCÁRIOS – Ação de restituição de valores c/c indenização por danos morais – Transferências eletrônicas bancárias – Alegação de fraude – Sentença de parcial procedência – Preliminar de cerceamento de defesa, rejeitada - Julgamento antecipado da lide – Desnecessário é o depoimento pessoal da autora – Suficiência da prova documental – Aplicação do CPC, artigos 370 e 355, I - Golpe do falso funcionário - Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira, que informa a realização de operações não reconhecidas pela parte e pede ao cliente que atualize o aplicativo e token bancário – Afirmação de que não forneceu dados pessoais, senha e token – Narrativa inverossímil da autora que não demonstrou que a ligação recebida do suposto gerente do banco foi por meio de número de telefone informado no aplicativo ou cartão, ter confirmado a necessidade de realizar a atualização de seu aplicativo e token, ter lavrado boletim de ocorrência, e

que as operações em questão destoaram do seu perfil financeiro - Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia da autora na guarda das informações bancárias e realização de operações em seu aplicativo sem a cautela necessária – A culpa exclusiva da autora é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionada, somente o fazendo após a suspeita de fraude a realização das transferências - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Recurso da autora visando à condenação por danos morais prejudicado - Ação improcedente – Sentença substituída – Sucumbência integral da autora - Recurso do réu provido e não conhecido o da autora.

(TJSP; Apelação Cível 1055594-50.2022.8.26.0506; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2023; Data de Registro: 24/11/2023)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Recurso da ré – Golpe do falso funcionário – Golpe perpetrado por terceiros, obtendo dados sigilosos da própria autora e induzindo a realizar transferência bancária para suposta quitação de empréstimos – Falta de cautela da autora – Responsabilidade da ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II) – Sentença reformada para julgar improcedente a pretensão deduzida em inicial – RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1041544-53.2021.8.26.0506; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/02/2024; Data de Registro: 01/02/2024)

Assim, diante de todo o exposto, não é o caso de se atribuir qualquer responsabilidade à instituição financeira pelas operações bancárias questionadas, mormente porque não houve falha na prestação dos serviços, tampouco fortuito interno que dê ensejo à aplicação da Súmula nº 479 do C. STJ, restando caracterizada, portanto, a culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, inc. II, da Lei nº 8.078/90).

Destarte, fica mantida a r. sentença que julgou improcedente esta ação, tal como feito em primeiro grau, majorando-se a verba honorária de 10% para 15% sobre o valor da causa, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC.

Frise-se, para se evitar incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão que a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que a manutenção da sentença não implica vulneração de nenhum dos preceitos constitucionais ou infraconstitucionais deduzidos no apelo.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

SERGIO GOMES
Relator