



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000408630

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1047009-35.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelado ELIANA BATISTA DE MELO RAMOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 36339

Apelação Cível nº 1047009-35.2023.8.26.0001

Apelante: Nu Financeira S/A. - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

Apelada: Eliana Batista de Melo Ramos Comarca: São Paulo

15ª Câmara de Direito Privado

RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos morais e materiais - Demanda julgada procedente - Afirmação da parte autora de ter recebido contato via SMS de fraudador e retornado ligação ao 0800 a ela informado, deixando-se, portanto, ser induzida e permitir o êxito da fraude, com a realização de empréstimo pessoal e transferência via Pix a terceiro desconhecido - Não há prova que o fraudador seja preposto da parte demandada ou que as informações do mentor da fraude tenham sido encaminhadas por algum de seus funcionários ou canais de atendimento - A parte requerida **não teve nenhuma participação no ato ilícito ou contato com o fraudador - Autora que retornou ligação ao estelionatário, permitindo a ocorrência do golpe da falsa central telefônica - A conduta da parte requerente é que foi determinante para que o fraudador tivesse êxito na fraude** - Culpa da própria apelada, o que afasta o dever da parte ré de indenizar (art. 14, § 3º, II, do CDC) - **Precedentes - Recurso provido** a fim de julgar improcedente o pedido, com inversão dos ônus sucumbenciais (art. 98, § 3º, do CPC).

A r. sentença de fls. 210/216, cujo relatório é adotado, julgou procedente o pedido da ação de indenização por fraude em conta bancária para declarar inexistentes as transações indicadas na petição inicial e condenar o réu no pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, bem como das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em R\$ 1.000,00, observada a gratuidade judiciária à requerente.

Inconformado, o réu apela buscando reforma do julgado (fls. 222/252). Para tanto, alega que não teria concorrido para a ocorrência da fraude. As operações se deram mediante aparelho celular previamente habilitado. A atuação da vítima teria sido determinante para a ocorrência do golpe narrado, configurando fortuito externo. Não estariam presentes os elementos ensejadores da responsabilidade civil. Meros dissabores não seriam indenizáveis. Subsidiariamente, pleiteia a redução da condenação no pagamento de indenização por dano moral.

As contrarrazões vieram às fls. 259/264, oportunidade em que a autora disse que fora vítima de fraude bancária. Não colaborara com os estelionatários. Haveria falha na prestação dos serviços do demandado. As operações estariam fora de seu perfil financeiro. Deveriam ser arbitrados honorários recursais.

O recurso foi processado regularmente.

É o relatório.

Narra a autora em sua petição inicial “que, à data de 29/11/2023, recebeu mensagem SMS oriunda do número 0800-008985, informando sobre a suposta autorização

para a realização de uma compra. A Autora ligou no tal número, e uma pessoa, passando-se por funcionário/a do banco Réu, que queria realizar o cancelamento da conta da Autora, sob o pretexto de que esta havia sido clonada.

O suposto atendente solicitou que a Autora fizesse alguns procedimentos no aplicativo do banco Réu, que por óbvio, a Autora não os realizou, sendo informada posteriormente, que se não os realizasse, iria ocorrer desvio de valores da referida conta. A Autora não somente reiterou sua recusa, como desligou o telefone.

Uma hora depois, foram enviadas muitas mensagens sobre compras não autorizadas, e a Autora as negava; mas mesmo com as negativas, a Autora teve prejuízo de R\$ 16.437,14 (dezesesseis mil, quatrocentos e trinta e sete reais e quatorze centavos), divididos entre pedidos de empréstimos e compras via cartão de crédito, direcionadas à conta de uma pessoa chamada CARLOS HENRIQUE RODRIGUES LEMOS, possivelmente uma pessoa jurídica, inscrita no CNPJ sob o n. 49.920.928/0001-83, que tinha como instituição financeira recebedora a ACESSO SOLUÇÕES DE PAGAMENTO S/A, Agência 0001, estabelecida à Rua Rina Alves da Silva, n. 124, CEP 62882-554, Município de Horizonte – Ceará, endereço eletrônico chenriquej0312@gmail.com.

Todas as transações foram feitas através de função Pix.” (g. n.).

Não há prova alguma de que o fraudador seja preposto do apelado ou que a ela foi encaminhado pelas mãos de algum dos seus prepostos ou canais de atendimento do recorrido.

Resta claro que a autora retornou a ligação ao número indicado pelo próprio fraudador (0800), pelo que há culpa exclusiva da demandante diante do dolo do terceiro, que com o eleito para figurar como réu não se confunde.

O que se evidencia é que o fato se deu por culpa imputável à própria vítima ou mesmo por fato de terceiro, posto que a conduta da parte recorrente de ligar para o telefone fornecido por estranho e permitir a instalação de aplicativo em seu celular, sem se cercar da necessária segurança de saber com quem está tratando, permitiu que o fraudador obtivesse êxito em sua atuação fraudulenta.

Tal situação por mais lamentável que se apresenta, não permite crer que tenha o banco réu concorrido para o advento dos prejuízos suportados pela parte autora. Não se vislumbra nenhuma atitude do demandado que tivesse dado ensejo a tais danos, tampouco ato ilícito por ele praticado. O infortúnio sofrido pela parte recorrente não guarda conexão com o exercício das atividades do apelado, não havendo que se falar em “fortuito interno”.

Vale anotar que a fraude se deu porque a autora não agiu com a cautela necessária ao receber mensagem via celular, não confirmar com quem estava se comunicando e retornar a ligação ao número indicado pelo estelionatário, permitindo a instalação de aplicativo em seu celular.

Quem foi negligente foi a parte apelante, a indicar, no caso em comento, culpa da vítima ao se deixar ludibriar por estelionatários que não têm qualquer vínculo com o demandado.

Ainda que objetiva a responsabilidade do estabelecimento bancário em decorrência do risco da atividade exercida, há hipóteses de exclusão da responsabilidade no Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (...). § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”. (g. n.).

A respeito do tema, lecionam Antonio Herman Benjamim, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa: *“Por derradeiro, a culpa exclusiva da vítima (não a concorrente), assim como de terceiro, elide a responsabilidade. Se o comportamento do consumidor é o único causador do acidente de consumo, não há como se falar em nexo de causalidade entre a atividade do fabricante, do produtor, do construtor ou do importador e o fato danoso. (...) A responsabilidade também é eliminada pela ação exclusiva de terceiro. A excludente do fato de terceiro ataca o próprio nexo de causalidade, já que deixa de haver qualquer relação de consumo entre o prejuízo do consumidor e a atividade do sujeito responsável primariamente.”*¹.

A jurisprudência deste Tribunal Bandeirante: “APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - INOCORRÊNCIA - FRAUDE - CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. A Apelante confessa que, ludibriada por terceira pessoa, forneceu sua senha pessoal por meio do telefone. Os dados fornecidos pela estelionatária, embora não sejam de conhecimento público, não permitem a realização de transações, que exigem o fornecimento de senha pessoal; sendo fato público e notório que as instituições financeiras orientam os clientes a não fornecerem a senha de uso pessoal a terceiros. Portanto, a conduta da autora foi determinante na ocorrência do evento danoso, não se identificando falha ou defeito na prestação de serviços da Apelada. Sentença mantida. Recurso improvido” (Apelação nº 0007324-30.2014.8.26.0526 - Relator: Eduardo Siqueira; Comarca: Salto; Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; j. 09/12/2015);

“PERDAS E DANOS - TRANSAÇÕES EM CONTA CORRENTE - ALEGAÇÃO DE FRAUDE - IMPROCEDÊNCIA - PRETENSÃO DE REFORMA - DESCABIMENTO - A análise dos autos não deixa dúvidas de que as transações efetuadas junto à conta corrente do autor realizaram-se, infelizmente, por culpa exclusiva sua. A entrega de cartão magnético e senha às pessoas que se apresentaram como funcionários da municipalidade sem conferência das qualificações configura falta de diligência. A fraude perpetrou-se, inequivocamente, por culpa exclusiva do autor, não tendo o banco réu, por qualquer meio, concorrido para os infortúnios experimentados. Recurso desprovido” (Apelação nº 0003026-49.2012.8.26.0369 - Relator: Walter Fonseca; Comarca: Monte Aprazível; Órgão julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; j. 16/06/2016);

“DANOS MORAIS - Contrato bancário - Empréstimos - Não se pode presumir a ocorrência de fraude na contratação dos empréstimos questionados - Inexistência de qualquer prova e tampouco de indícios a este respeito - Se a autora forneceu seu cartão e senha pessoal a terceiro, assumiu o risco daí decorrente, ficando caracterizada a sua culpa exclusiva pelo mau uso deste cartão, o que afasta a responsabilidade do banco réu - Ação improcedente - Recurso provido” (Apelação nº 0139033-84.2009.8.26.0100 - Relator: Plínio Novaes de Andrade Júnior; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; j. 16/06/2011).

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso a fim de julgar improcedente o pedido, com inversão dos ônus sucumbenciais (art. 98, § 3º, do CPC).

MENDES PEREIRA
Relator

¹ Manual de Direito do Consumidor, Revista dos Tribunais, 5º Ed., 2013, pp. 169/170.