



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000411826

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005434-70.2024.8.26.0079, da Comarca de Botucatu, em que é apelante JAKELINE PINHEIRO MACHADO, 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 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), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1005434-70.2024.8.26.0079.

Apelante: Jakeline Pinheiro Machado

Apelado: Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamentos

Ação: Declaratória de inexistência de débito c.C. Repetição do indébito e indenização por danos morais

Origem: 2ª Vara Cível da Comarca de Botucatu

Juiz de 1ª instância: Fabio Fernandes Lima

Voto nº 3676

APELAÇÃO – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência – Recurso do autor.

PRELIMINAR – DIALETICIDADE – Recurso que merece conhecimento, uma vez extraída a impugnação das próprias teses adotadas.

PRELIMINAR – GRATUIDADE DE JUSTIÇA – Impugnação genérica, sem elementos concretos para revogação do benefício concedido.

TRANSAÇÕES BANCÁRIAS – Phishing – Criminosos disparam ligações em massa para diversos números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais bancos – Inexistência de quaisquer provas de vazamento de dados do consumidor – Hipótese em que ficou incontroverso nos autos que o autor procedeu à instalação de aplicativo desconhecido, que propiciou contratação bancária e transferências à sua revelia – Culpa exclusiva da vítima reconhecida (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC) – Ausência de falha na prestação dos serviços bancários.

Sentença mantida – Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 264/269, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a demanda, nos termos do art. 487, inc. I, do CPC. Diante da sucumbência, condenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixou em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, observando-se os benefícios da gratuidade judiciária.

Irresignada com a sentença de improcedência, apelou a autora (fls. 272/282), reiterando os termos da inicial, aduzindo, em suma, que restou devidamente demonstrado nos presentes autos a falha na prestação dos serviços bancários. Pugna, desta forma, pela reforma integral da sentença, com a inversão do julgado, a fim de que seja reconhecido o direito à repetição de indébito, bem como à indenização a título de dano moral.

Tempestiva e concedida a gratuidade, vieram aos autos contrarrazões (fls. 286/303).

É a síntese do necessário.

Inicialmente, cumpre analisar a alegação preliminar apresentada em contrarrazões pelo não conhecimento do recurso devido à violação do princípio da dialeticidade recursal, mediante a ausência de impugnação especificada dos termos da sentença. Segundo entende o recorrido, o apelante teria se limitado a reproduzir os argumentos trazidos na petição inicial, sem atacar pontual e fundamentadamente a decisão

recorrida.

No entanto, a tese não merece acolhida, pois da narrativa delineada no recurso é possível se inferir o pleito de reforma à luz da tese adotada. A argumentação trazida é suficiente a demonstrar a insurgência da apelante contra o não reconhecimento da falha na prestação do serviço bancário prestado por vazamento de dados bancários sigilosos da autora e pela ausência de bloqueio de contas que julga destoarem do seu perfil de consumo. Assim, deve ser conhecido o recurso de apelação.

Quanto à impugnação à gratuidade de justiça concedida à autora por parte do banco réu, nota-se que também deve ser rejeitada, uma vez que se deu sem base em qualquer elemento concreto, mas tão somente em alegações genéricas sobre a capacidade de custeio do processo.

Superadas as questões preliminares, passa-se à análise de mérito.

Inicialmente, cumpre registrar que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurar a instituição financeira ré como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Observe, ainda, o microssistema protetivo

estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica do consumidor (CDC, artigo 4º, inciso I, e artigo 6º, inciso VIII). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. STJ assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Conforme sabido, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, importante consignar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do art. 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça: "*As instituições*

financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”, imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Fundamental, assim, proceder com a análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

Do simples compulsar dos autos verifico que a autora, ora apelante, alega ter recebido no dia 20 de março de 2024 uma ligação telefônica em seu aparelho celular, informando que teria sido detectada uma tentativa de acesso à conta bancária tida com o réu, sendo orientada a “proteger” seus aplicativos bancários, quais sejam, o do réu e do Banco Inter.

Ato contínuo, narra a autora apelante que um contrato de empréstimo fora celebrado pelos golpistas à sua revelia, além de duas transações via PIX, sendo uma no valor de R\$ 4.851,50 destinada a Fernando Fernandes Alves Carneiro, às 14h25, e outra de R\$ 794,41 destinada a Carlos Eduardo da Costa, às 14h49 (fls. 27/30).

Pois bem.

Neste ponto, importante rememorar que a jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras em casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos

dos clientes que somente o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor, induzindo-o a erro. Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros de fato corresponde a uma falha de segurança, que, por sua vez, legitima a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Contudo, verifico que no presente feito não há qualquer prova de que o mencionado golpe teria sido realizado em razão do vazamento indevido de dados do autor apelante. Noto, aliás, que embora a autora alegue ter registrado um boletim de ocorrência na delegacia eletrônica (fls. 25/26), não consta nos presentes autos qualquer prova acerca do vazamento de dados.

Ao que tudo indica, na verdade o autor foi vítima de *phishing*, ou seja, de um golpe no qual os criminosos disparam ligações em massa para diversos números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais bancos. Caso a pessoa atenda a ligação, os criminosos conseguem convencê-la de que são atendentes do banco em que ela possui conta, alegando que teria sido detectada alguma fraude na sua conta bancária. Na hipótese de a pessoa acreditar nessa informação, os criminosos acabam induzindo o consumidor a informar seus dados bancários e até mesmo a instalar aplicativos desconhecidos.

Observo que a autora indica que *“Após baixar acesso pelos estelionatários, a autora notou que perdeu acesso TOTAL ao seu telefone, de modo que não conseguia encerrar a chamada ainda vigente, tampouco paralisar as movimentações ativas.”* (fls. 02) Assim, há forte indicativo de que fora induzida pelos golpistas a instalar um aplicativo desconhecido que permitiu o livre acesso de tais golpistas ao seu aparelho celular. Incontestável, pois, que o golpe sob exame foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela da autora, que por permitir à terceira pessoa o acesso desimpedido ao seu aparelho celular, assumiu o risco de eventualmente vir a ser realizada operação bancária à sua revelia.

Ademais, mostra-se notório que em momento algum a consumidora procurou entrar em contato previamente com o seu banco pelos canais oficiais de atendimento ou, ainda, pessoalmente em sua agência bancária.

Neste sentido, acertadamente o d. magistrado de primeiro grau elucidou o seguinte em sentença:

“Como esclarecido pelo banco, e como também da experiência comum (art. 375, CPC), acesso à conta, e transferências de valores somente são concretizadas mediante digitação desenha pessoal e intransferível do correntista.

Havendo culpa exclusiva da vítima e de terceiro, é caso de reconhecer o rompimento do nexo de

causalidade, afastando a responsabilidade civil da instituição financeira.

(...)

Desse modo, conclui-se que a parte requerente não se cercou das cautelas necessárias na guarda dos seus dados, fato que permitiu, ainda que de forma não intencional, o acesso do criminoso à conta mantida pelo banco réu. Portanto, não há como atribuir ao réu falha em seus sistemas de segurança.” (grifei)

Isto posto, embora caiba às instituições financeiras a adoção de meios eficazes de minorar a fraude, como firmemente estabelecido pelas teorias da responsabilidade objetiva e do risco profissional, consagradas na Súmula nº 479 do C. STJ e no parágrafo único, do art. 927, do Código Civil, não há falar em responsabilização do fornecedor de serviços quando suficientemente demonstrada a inexistência de defeito no serviço prestado (art. 14, § 3º, inc. I, do CDC) ou, ainda, quando demonstrada a existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC), conforme entendimento exarado em recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça, abaixo reproduzidos:

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCO. GOLPE DA FALSA

CENTRAL DE ATENDIMENTO. INEXISTÊNCIA DE PROVAS DE VAZAMENTO DE DADOS. INEXISTÊNCIA DE FALHA DE SEGURANÇA. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. EXCESSIVA FALTA DE CAUTELA. AFASTADA A RESPONSABILIDADE DO BANCO. 1. Autora foi vítima do conhecido "golpe da falsa central de atendimento", tendo recebido ligação de criminosos que, se passando por atendentes do banco, a convenceram a entregar seu cartão e sua senha de uso pessoal. Com isto, os criminosos realizaram diversas transações, que totalizaram R\$ 21.276,30. 2. A jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado o vazamento indevido de informações. 3. Não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados da consumidora. Autora foi vítima de "phishing", ou seja, de golpe em que criminosos disparam ligações em massa para inúmeros números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais bancos. 4.

O golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela da autora, pois ela confessou no Boletim de Ocorrência que entregou aos criminosos seu cartão e senha, sem em nenhum momento suspeitar de tal conduta nem contatar previamente o banco pelos canais oficiais de atendimento ou pessoalmente em sua agência bancária. 5. Assim, não houve qualquer falha na prestação do serviço por parte do banco a legitimar a sua responsabilização pelo ocorrido, mas sim culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. 6. Sentença reformada para afastar a declaração de inexigibilidade dos contratos e as condenações. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1003677-38.2022.8.26.0038; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Araras - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/08/2024; Data de Registro: 16/08/2024) (grifei)

Apelação. Ação Declaratória C.C. Reparação de Danos Materiais e Morais. "Golpe da falsa central". Fraudador que induziu apelante a baixar aplicativo em seu celular. Descautela

da vítima. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima. Sentença de improcedência mantida. Recurso conhecido e desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000513-66.2024.8.26.0597; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2024; Data de Registro: 07/08/2024) (grifei)

Quanto ao perfil da consumidora, o documento de fls. 164/191 indica a existência de movimentações de grandes valores, com investimentos consideráveis da autora em RDB e uma transação via PIX pela autora no dia 20 de fevereiro de 2024, um mês antes do golpe do qual foi vítima, no valor não contestado de R\$ 20.000,00 (fl. 169). Diante disso, tem-se como razoável que não chamem a atenção do sistema bancário duas transações em valores menores (R\$ 4.851,50 e outra de R\$ 794,41) Inexistem, portanto, veementes indícios de irregularidade nas transações, as quais não destoam nitidamente do perfil da conta.

Outrossim, o modo como foram realizadas as transações, ou seja, em valores não tão elevados e não seguidamente, dado o espaço de quase meia-hora entre elas, para destinatários diferentes, não pode ser tido como algo que demandasse atitude preventiva, com o bloqueio das operações,

para fins de verificação e segurança. Consoante bem elucidado pela r. sentença.

Deste modo, não há falar em qualquer falha na prestação do serviço por parte do banco apelado a legitimar a sua responsabilização pelo ocorrido, mas sim de culpa exclusiva do consumidor, o que afasta qualquer responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do CDC.

À vista de tais considerações, mantém-se inalterada a r. sentença, tal como lançada, majorada a verba honorária devida ao patrono da parte adversa para em 15% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §11, do CPC, observada a garantia prevista no artigo 98, § 3º, do mesmo diploma.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator