



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418805

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1064515-52.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VICTOR DE ALMEIDA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NUBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1064515-52.2022.8.26.0100

Apelante: Victor de Almeida Santos

Apelado(a): Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento

Juiz(a) de Direito: Dr(a). PAULA REGINA SCHEMPF CATTAN

Voto nº 1.608/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MATERIAL E MORAL. FURTO DE CELULAR. TRANSAÇÃO IMPUGNADA (PIX) REALIZADA PARA OUTRA CONTA DE TITULARIDADE DO AUTOR. INEXISTÊNCIA DE DANO IMEDIATO A SUA ESFERA PATRIMONIAL. AUSÊNCIA DE PROVA DE FALHA NO APLICATIVO DA INSTITUIÇÃO RÉ. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que julgou improcedente a pretensão autoral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se a instituição financeira ré possui responsabilidade objetiva por suposta falha no sistema de segurança que permitiu a realização de transação não autorizada após o furto do celular do autor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A transação contestada foi realizada de uma conta do autor para outra de mesma titularidade, o que não gerou dano imediato a sua esfera patrimonial.

4. Ademais, não há prova de falha no aplicativo da instituição ré que justifique sua responsabilidade pela transação impugnada.

IV. DISPOSITIVO

5. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivo relevante citado: CPC, art. 85, §11.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e condenou o autor ao *pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios do patrono do réu, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §2º, do Estatuto Processual Civil.*

Recorre a parte autora. Em síntese, alegou que a sentença merece reforma, pois a instituição financeira ré falhou na prestação de serviços bancários, permitindo que terceiros realizassem transações financeiras em sua conta por meio de aplicativo, após ter seu celular roubado. Sustenta que a apelada teria responsabilidade objetiva pela falha no sistema de segurança que permitiu a transferência via PIX no valor de R\$ 27.000,00 (vinte e sete mil reais), sem qualquer confirmação de segurança para a transação. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que sejam julgados procedentes os pedidos para condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 27.000,00 (vinte e sete mil reais) e danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 351/365).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de demanda indenizatória em que o autor busca reparação por danos materiais e morais decorrentes de transações bancárias não autorizadas realizadas após o furto de seu aparelho celular.

Narra a parte autora que em 11/05/2022 teve seu aparelho celular *roubado* enquanto trafegava em via pública, na região da Bela Vista, São Paulo. Relata que, aproveitando-se dos aplicativos bancários instalados no aparelho, os criminosos realizaram transferências bancárias e recargas de celular, com destaque para uma transferência via PIX no valor de R\$ 27.000,00 (vinte e sete mil reais). Após tomar conhecimento das movimentações, o autor registrou um Boletim de Ocorrência e entrou em contato com a instituição financeira solicitando o bloqueio da conta e o estorno das transações, tendo seu pedido sido negado sob o protocolo nº 173927611.

Citada, a parte ré sustentou, em síntese, que não possui nenhuma relação jurídica com o autor, não sendo de sua responsabilidade ou ingerência a segurança ou possível análise de fraude quanto à transação realizada fora de seu domínio. Argumentou que, sem possuir ciência sobre o *roubo*, não identificou qualquer irregularidade na transação contestada, já que a quantia foi destinada a uma

conta de titularidade do próprio autor junto ao Mercado Pago. Salientou, ainda, que as transações contestadas foram realizadas mediante uso de senha por terceiro, o que afastaria qualquer hipótese de irregularidade, especialmente porque o autor não comunicou imediatamente o furto do celular, impossibilitando o bloqueio preventivo. Finalmente, disse que as transações respeitaram os limites definidos pelo próprio autor (conforme solicitação realizada em 25/03/2022 – fls. 60).

Diante desse contexto, forçoso reconhecer o acerto da i. Magistrada sentenciante, merecendo destaque os seguintes fundamentos:

Ademais, as circunstâncias do caso concreto autorizam afastar qualquer responsabilidade do réu.

Ora, o PIX partiu de conta do autor no Nubank para conta de sua própria titularidade no Mercado Pago, de forma que não se exigia do réu confirmação ou controle de perfil de consumo do autor. Ainda que assim não fosse, o autor não trouxe qualquer adminículo de prova de que a transação impugnada destoasse de seu perfil a ponto de o réu exigir confirmação antes de aceitar.

Ademais, o limite para PIX diurnos era de R\$27.000,00, estipulado pelo próprio autor.

Cumprе acrescentar que a transação aqui questionada não causou dano imediato à esfera patrimonial do autor, na medida em que a transferência se deu para outra conta de sua titularidade (Mercado Pago, agência 1 – conta 539150917-0), conforme demonstrado pela instituição ré na contestação (fls. 56).

Ademais, o documento juntado pelo próprio autor a fls. 33 (comprovante da transferência fraudulenta realizada para conta de terceiro) não deixa qualquer dúvida acerca da titularidade da referida conta.

E ainda que se alegue eventual falha no aplicativo da instituição ré, o fato é que não há prova nos autos nesse sentido. Embora o *link* compartilhado pelo autor (fls. 300) demonstre a realização de um *login* no aplicativo, após expirado o tempo limite da conexão, sem a solicitação de qualquer tipo de autenticação, não é possível afirmar que para a efetivação do PIX também não é exigida a inserção de senha ou a validação por outro meio de autenticação (*FaceID*,

por exemplo).

Nesse passo, não há, no caso em exame, nexos causal entre o dano sofrido e a conduta da instituição ré.

O próprio autor, tacitamente, admitiu a possibilidade de que a responsabilidade pelos danos experimentados seja de outra instituição (mantenedora da outra conta bancária em seu nome, de onde os valores efetivamente saíram de sua esfera patrimonial – fls. 33), ao requerer a emenda da petição inicial (fls. 310/313).

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença.

Ante o exposto, pelo presente voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, majorando os honorários sucumbenciais, na forma do artigo 85, §11, do CPC, para 12% sobre o valor atualizado da causa.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora