



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000423725

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003774-76.2024.8.26.0132, da Comarca de Catanduva, em que é apelante SILVANA TEREZINHA DE BRITO GONDIM, é apelado NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.).

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, 30 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 3308

APELAÇÃO Nº: 1003774-76.2024.8.26.0132

COMARCA: CATANDUVA

ORIGEM: 3ª VARA CÍVEL

JUIZ 1ª INST.: MARIO YAMADA FILHO

APTE.: SILVANA TEREZINHA DE BRITO GONDIM

APDO.: NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA.

I. CASO EM EXAME.

Autora alega ter sido vítima do “golpe da falsa central de atendimento”, em que há contato via telefone de suposto funcionário da ré informando sobre algum erro no sistema e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em operação bancária em valor significativo. Sentença de improcedência. Recurso da autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

4. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco pelo prejuízo sofrido pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

5. Relação de consumo. Falta de cuidado mínimo da correntista ao fazer o empréstimo e transferir o valor para terceira, pessoa física, quando estava tratando de suposta fraude em sua conta corrente, mantida com a pessoa jurídica ora requerida. Culpa exclusiva da vítima que exclui a responsabilidade da Financeira.

IV. DISPOSITIVO.

7. Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 315/326, cujo relatório é adotado, que julgou improcedentes os pedidos formulados e, por consequência, revogou a tutela provisória de urgência concedida às fls. 176/178.

Pela sucumbência, condenou a autora ao pagamento das

custas e das despesas processuais, bem como honorários advocatícios aos patronos do réu, os quais foram arbitrados em 10% do valor atualizado da causa.

Inconformada, a autora apela (fls. 329/337). Alega que a r. sentença merece ser reformada tendo em vista que teria sido vítima de um golpe, no qual foi realizado um empréstimo, via TED, no valor de R\$ 9.272,42. Assim, abriu um pedido administrativo no qual postulou reaver o valor da conta de destino, sendo que ao longo de todo seu relacionamento com o banco, nunca solicitou qualquer empréstimo, utilizando-se somente o cartão de crédito, demonstrando o perfil de movimentação financeira da autora, o que é bastante módico. Alega, assim, evidente falha na prestação de serviços da instituição pois os criminosos tiveram acesso aos dados sigilosos da cliente, além de terem conseguido efetuar transações em valores que destoam do uso corriqueiro do cartão, especialmente pela contratação do empréstimo, o qual nunca contratou.

Tempestivo e preparado, o recurso foi processado, apresentadas contrarrazões (fls. 348/375).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, destaca-se que a relação entre as partes está submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor, pois trata-se de relação de consumo, em que a parte ré figura como fornecedora de serviços e a parte autora como consumidora final, inclusive conforme dispõem a ADI 2591 do Supremo Tribunal Federal e a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

No presente caso, cuida do “golpe da falsa central de atendimento”, no qual criminosos se passam por funcionários de instituições financeiras e induzem a vítima a realizar uma série de procedimentos fraudulentos.

O banco réu, negando responsabilidade pelo evento danoso, conseguiu demonstrar que o serviço foi prestado sem defeito, inclusive sob a ótica da segurança, não tendo participado do evento delituoso.

No caso em análise, alega a autora ter sido induzida à contratação de empréstimo e, em seguida, a transferência do valor para terceiros. Trouxe a autora, cópia de conversa via *whats app* às fls. 19, na qual não se verifica terem sido passadas tais instruções, tão somente aparente *link* de pix. A mensagem foi datada de 12/03/2024, às 11:21 horas.

A operação de empréstimo foi realizada em 12/03/2024, às 11:31 horas (fls. 99/108), sendo creditado à autora o valor de R\$ 9.272,96. A partir daí, teria sido instruída a realizar um suposto estorno para correção do alegado erro de sistema e efetuar a transferência do valor.

A parte ré juntou às fls. 294/295, o comprovante bancário da autora, no qual constou o depósito do empréstimo de R\$ 9.272,96 e, em seguida a transferência para terceiro "Asley da Silva Ribeiro", no valor de R\$ 9.272,42.

Como bem exposto pelo MM. Juízo *a quo*:

“(...) Não bastasse a nebulosidade dos fatos narrados pela autora, causa estranheza que, mesmo diante da ciência de suposto ilícito praticado por terceiro e de prejuízo sofrido, nem sequer há notícias de que houve comunicação dos fatos à autoridade policial competente.

No caso dos autos, restou incontroverso que as transações partiram de aparelho autorizado e certificado pela autora, conforme documentos de fls. 201 e 202, mediante uso de senha pessoal e intransferível, além de confirmar sua identidade por meio da sua câmera, com o reconhecimento facial (fls. 204/208), documentos e afirmações que não foram impugnados pela autora em réplica.

Nesse ponto, oportuno destacar que, ao contrário do que alega a autora (fl. 305), tem-se que a assinatura eletrônica possui valor jurídico, e que as declarações constantes dos documentos eletrônicos presumem-se verdadeiros em relação a signatários, conforme previsão do artigo § 2º, da Medida Provisória 2.200-2/2001, destacando-se que referido texto legal manteve-se em vigor, isso acontece porque a publicação da normativa ocorreu antes da aprovação da Emenda Constitucional nº 32, que definiu o período limite para a validade das medidas

provisórias.

Assim, não há se falar que o reconhecimento facial não é assinatura legalmente reconhecida pela legislação, como sustenta a autora em réplica (fl. 305). (...)” - fls. 320/321.

Agrega-se que a requerente, nascida em janeiro de 1965, ou seja, com 59 anos à época dos fatos (fls. 9), não era idosa, tampouco hipervulnerável.

O canal de conversa não era oficial, porque se cuida de telefone celular, em que qualquer um pode usar o nome e colocar a imagem que quiser. Foi franca ingenuidade acreditar de maneira diversa. Poderia anteriormente confirmar o suposto erro ocasionado pelo sistema da Nubank, o qual teria zerado o limite disponível da autora. Veja que ela tinha o aplicativo do Banco. Bastaria ter ingressado no aplicativo, para então perceber a falácia. Mas preferiu, por ingenuidade, de maneira apressada e mal pensada, seguir os comandos, sem o mínimo cuidado com seu patrimônio.

Assim, de maneira nada esperável ao homem médio, a autora, alegando que supunha conversar com preposta da requerida, contratou empréstimo e transferiu a considerável quantia para terceira, pessoa física, desconhecida, conforme comprovante de fls. 294, sem a menor lógica, porque estava, pelo menos dentro do cenário criado, dirigindo-se e negociando com pessoa jurídica, a Financeira.

Nessa linha, a Financeira, ao autorizar o PIX questionado, nada mais promoveu do que a prestações dos serviços para o qual foi contratada pela autora.

O prejuízo, data vênua, decorreu exclusivamente de ingenuidade ou falta de cuidado da requerente quem atendeu prontamente as orientações do fraudador, não obstante não se cuidasse, à evidência, de canal oficial da Financeira, os quais eram por ela conhecidos, eis que habituada a transações pela internet, dentro do aplicativo portanto. Antes de consumir o PIX, cumpria a ela checar, rapidamente pelo aplicativo a mensagem de possível fraude, ou buscar, por si mesma, sua gerente, para confirmar a veracidade do que era afirmado.

Ainda, não há mínimo vestígio de vazamento de dados pela requerida, nada excluindo que a própria autora tenha informado os seus ao criminoso.

Em suma, extrai-se que a requerente agiu apressadamente, sem cautelas mínimas que lhe eram exigíveis, ao aceitar as orientações de canal não oficial. A autora, por franco descuido ou ingenuidade, foi vítima de lastimável golpe perpetrado por terceiros, criminosos, o que, contudo, afasta por completo a responsabilidade do banco apelado, pois comprovadamente seus serviços não foram a causa do sucesso da empreitada criminosa.

A culpa do evento é exclusiva da vítima, conforme a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, CDC.

Nesse sentido, neste Núcleo:

Apelação. Ação de indenização de danos materiais e danos morais. Autora que seguiu as orientações passadas por terceiros, via telefone, que diziam ser funcionários do réu e efetuou, para regularizar sua conta, a transferência de valores expressivos para conta de desconhecidos. Falta de cautela e cuidado. Fortuito externo. Culpa exclusiva da consumidora e de terceiro. Sentença de improcedência da ação mantida. Recurso da autora provido. (TJSP; Apelação Cível 1044152-56.2023.8.26.0602; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025).

De conseguinte, a r. sentença é mantida pelos seus próprios fundamentos. Majoram-se honorários em 3%, totalizando 13% do valor atualizado da causa.

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.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora