



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000431528

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017033-40.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PALOMA ROMA RIBEIRO, é apelado NUBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 4 de maio de 2025.

JORGE TOSTA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1017033-40.2024.8.26.0100

Apelante: Paloma Roma Ribeiro

Apelado: Nubank S/A

Origem: Foro Central Cível/2ª Vara Cível

Juiz de 1ª instância: Tom Alexandre Brandão

Relator(a): JORGE TOSTA

Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 9614

*Apelação cível – Ação declaratória cumulada com obrigação de fazer e reparação por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora – Não acolhimento – Autora que teria recebido SMS alertando tentativa de invasão em sua conta e entrou em contato, não pelos canais oficiais da instituição financeira, mas pelo telefone ali fornecido – Golpe do falso funcionário – Agentes que realizaram empréstimo bancário e transferência via PIX na conta da autora – Inexistência de falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira, pois não é lícito presumir-se que o infortúnio decorreu de vazamento, pelo banco, dos dados da autora - Falta de cautela da autora, que nem mesmo observou crasso erro de português na identificação dos falsários – Culpa exclusiva da vítima que faz romper o nexo de causalidade e, bem assim, o dever de indenizar, a despeito da responsabilidade objetiva da ré – Precedentes – Sentença de improcedência mantida - **RECURSO IMPROVIDO***

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 171/174, cujo relatório ora se adota, da lavra do douto Juiz de Direito Dr. Tom Alexandre Brandão, da 2ª Vara Cível Central da Comarca da Capital que, em ação declaratória de existência de débito por fraude bancária, julgou improcedentes os pedidos. Pela

sucumbência, a autora fora condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade concedida.

Apela a autora PALOMA ROMA RIBEIRO (fls. 177/186), a sustentar, em apertada síntese, o seguinte: **i)** equivocada a rejeição dos pedidos iniciais, porquanto a sentença atacada não considerou o fato de que a fraude ocorrida decorreu de falha na prestação de serviços pela instituição financeira-ré, além de vazamento de dados pessoais, em infringência à norma de regência; **ii)** destaca o entendimento segundo o qual as instituições financeiras são objetivamente responsáveis pelos danos decorrentes de fortuito interno, afirmando se tratar de serviço defeituoso, nos termos do art. 14, §1º do CDC; **iii)** afirma, ainda, que as transações fugiram de seu perfil e que não houve nenhum tipo de verificação com aptidão para impedir a transação ilícita, **iv)** roga pela condenação do réu na devolução em dobro, além de indenização por danos morais.

Contrarrazões a fls. 190/200, pelo improvimento do apelo.

Em juízo de admissibilidade, este relator ordenou o recolhimento do preparo recursal em dobro (fls. 204). Opostos embargos de declaração (206/208) a decisão de fls. 209/210 os acolheu para reconhecer que a apelante é beneficiária da justiça gratuita.

Não houve oposição à realização do julgamento virtual.

É o relatório.

VOTO.

O inconformismo não merece guarida.

Narra a autora que, em 06/12/2023, recebeu uma notificação via SMS indicando tentativa de fraude de sua conta bancária sendo que, caso não reconhecesse a operação, entrasse em contato com o banco réu. A requerente entrou em contato e seguiu todas as orientações do atendente, fazendo “teste de PIX” e de empréstimo. Diz a requerente que, em razão de o valor do limite ser R\$ 2.500,00, não desconfiou do fato de que a simulação do empréstimo era de R\$ 6.490,00 e a de PIX era de R\$ 2.056,00. Ato contínuo, a autora fora orientada a desinstalar o aplicativo do banco durante um dia inteiro, o que realizou, apenas vindo a reinstalar o aplicativo dois dias mais tarde.

Ao fazê-lo, a autora descobriu que fora vítima de fraude, eis que realizada transferência via PIX no montante de R\$ 2.056,00 e empréstimo de R\$ 6.490,00.

Rejeitados os pedidos iniciais, busca a autora a reforma da sentença, ao fundamento de que houve falha na prestação de serviços por parte do banco requerido.

Sem razão, contudo.

Em um cenário cada vez mais digital, a segurança das informações bancárias tornou-se uma preocupação essencial para toda a sociedade. É de sabença geral que o número de golpes cresce a cada dia, impulsionado pela criatividade dos criminosos, que utilizam desde mensagens falsas até ligações e sites fraudulentos para enganar as vítimas. Diante disso, é fundamental que cada usuário adote medidas

rigorosas para proteger seus dados e senhas, evitando cair em armadilhas que podem resultar em prejuízos financeiros.

A cautela deve estar presente em todas as interações com o banco, seja no ambiente virtual ou presencial. Nunca se deve compartilhar senhas, códigos de acesso ou informações pessoais com terceiros, mesmo que pareçam ser representantes da instituição. Trata-se de diretriz que é informada pelos próprios bancos, frequentemente. Além disso, é indispensável verificar a autenticidade de *e-mails*, *links* e aplicativos antes de fornecer qualquer dado. O golpe narrado pela requerente é sobremaneira comum e envolve mensagens fraudulentas, que simulam comunicações oficiais dos bancos, induzindo o cliente a clicar em *links* suspeitos e fornecer credenciais sensíveis.

Manter-se informado sobre os diferentes tipos de fraudes e seguir as recomendações de segurança dos bancos são atitudes indispensáveis para evitar transtornos e consequências danosas, tal como ocorrido no caso em voga.

E, no caso dos autos, sem olvidar da responsabilidade objetiva das instituições financeiras em vista de fortuito interno em caso de fraude, tenho que a autora não adotou as cautelas que são frequentemente divulgadas e conhecidas dos correntistas de instituições financeiras.

Não entrou em contato com a requerida através de canal oficial, mas através do número de celular fornecido pelos golpistas. E, apesar de afirmar que o SMS continha uma credencial de “Central de Segurança”, não adotou todas as cautelas necessárias a evitar o ocorrido.

Observe-se o *print* do celular da requerente acostado na exordial a fls. 3, no qual busca a autora mostrar que o remetente da mensagem se identificava como preposto do banco requerido: ali, há erro crasso de português, já que diz “CENTRAL DE 'SEGUNÇA' NUBANK Fraude”.

A autora agiu de forma imprudente ao compartilhar suas informações pessoais com o falsário, de forma que não há nexos causal entre os acontecimentos e suas consequências danosas e a atuação da instituição financeira requerida.

Afirmou não ter estranhado o “teste de empréstimo” que somava mais de seis mil reais, porque seu limite de crédito era de valor inferior. Contudo, a quantia relativa à transação via PIX era de montante que estava compreendido pelo limite, ou seja, a autora contribuiu decisivamente com a ocorrência do evento danoso.

Evidente, pois, a existência de culpa exclusiva da vítima, vez que sua conduta foi determinante para o evento danoso, a afastar o nexo de causalidade.

De se registrar, por importante, inexistir demonstração nos autos de eventual vazamento de dados pessoais da autora. Na verdade, o fraudador teve acesso exclusivamente ao celular da autora e ela foi quem informou todos os demais dados bancários ao falsário.

No mesmo sentido, como aqui se tem decidido:

Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. 1. Golpe do falso funcionário. Golpe perpetrado por terceiros, obtendo dados sigilosos da própria

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

autora e realizando operações bancárias em seu nome. Falta de cautela da autora. Responsabilidade da ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II). 2. Sentença ratificada. Aplicação do art. 252 do RITJSP. Recurso não provido”
(Apelação cível nº 1012679-88.2023.8.26.0590, Relator SPENCER ALMEIDA FERREIRA, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 27.5.2024).

Julgamento antecipado da lide – Cerceamento de defesa – Prolator da sentença que tinha em mãos todos os elementos necessários para que fossem apreciados os argumentos desenvolvidos no processo – Prova documental existente nos autos suficiente para a antecipação do julgamento da demanda – Prova requerida pelo autor, histórico da conta destinatária (estelionatária), que não poderia ser produzida pelo banco réu – Circunstância em que, além de o aludido pedido caracterizar quebra de sigilo bancário de terceiro, que não é parte no processo, a referida conta é administrada por instituição financeira diversa, que não integra a lide, ou seja, pelo "Banco Santander Brasil S.A.", da qual o banco réu não possui qualquer ingerência - Preliminar de nulidade da sentença afastada. Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão do autor à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima – "Golpe do falso funcionário" ou "Golpe da falsa central de atendimento" - Inviabilidade – Indícios seguros de que o golpe se deu após interceptação telefônica da chamada feita pelo autor à gerente do banco réu, logo após o primeiro contato telefônico estabelecido com o fraudador noticiando irregularidades em sua conta corrente - Autor que foi induzido por falsário a fornecer os seus dados bancários, a fim de que fosse bloqueada possível fraude verificada em sua conta bancária, o que deu ensejo à transferência indevida de valor, via TED, para conta de terceiro - Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude da qual o autor foi vítima – Fato que caracterizou a junção entre culpa da vítima, por falta de diligência, e fato de terceiro, ou seja, fortuito externo, excludente de responsabilidade – Sentença de improcedência da ação mantida - Apelo do autor desprovido.
(Apelação Cível nº 1016159-55.2023.8.26.0564; Relator JOSÉ MARCOS MARRONE; 23ª Câmara de Direito Privado, j. 11/07/2024).

Portanto, deve ser mantida a sentença atacada, inclusive por seus próprios fundamentos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Posto isso e todo o mais que dos autos consta, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência recursal, majoro a verba honorária fixada na origem, de 10% para 15% do valor da causa, com fundamento no art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade concedida.

JORGE TOSTA
Relator