



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437299

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016836-70.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NATALIE FERREIRA BUENO (JUSTIÇA GRATUITA), 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 IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1016836-70.2024.8.26.0008
Apelante: Natalie Ferreira Bueno
Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento
Foro e vara de origem: Foro Regional de Tatuapé/2ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM COMPRA ONLINE. TRANSAÇÃO REALIZADA POR PIX. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por consumidora em face de sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada contra instituição de pagamento, sob o fundamento de existência de responsabilidade do banco réu por golpe sofrido pela autora em transação realizada por meio de pix. A autora alegou ter transferido R\$ 2.805,60 a golpista após anúncio de venda de celular em rede social, sem receber o produto. Pleiteou a condenação da instituição financeira ao ressarcimento dos valores pagos e à indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se há responsabilidade civil da instituição financeira ré por suposta falha na prestação de serviços bancários, diante de golpe sofrido pela autora em operação financeira realizada diretamente por ela via pix, em favor de terceiros estelionatários.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A dinâmica dos fatos revela que não houve participação ativa ou passiva da instituição ré na fraude, tampouco falha na segurança de seus sistemas, uma vez que a operação foi autorizada diretamente pela autora, mediante convencimento por promessa vantajosa.

4. Inexistindo comprovação de que os fraudadores tenham se valido de falhas no sistema da instituição financeira, não se configura responsabilidade objetiva por fortuito interno.

5. Caracteriza-se culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 12, § 3º, III, do CDC, rompendo-se o nexo de causalidade necessário à responsabilização da instituição de pagamento.

6. Eventual responsabilidade poderia recair sobre o banco recebedor dos valores, caso demonstrada negligência na abertura de conta por estelionatários, o que não foi objeto da presente demanda.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Sentença mantida. Recurso desprovido.

8. Tese de julgamento:

A instituição financeira que apenas viabiliza transação autorizada pelo correntista, sem evidência de falha no sistema de segurança ou participação na fraude, não responde por golpe sofrido por cliente em compra online.

A culpa exclusiva da vítima por negligência na verificação da confiabilidade do vendedor rompe o nexo de causalidade e afasta a responsabilidade civil do banco.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 12, § 3º, III; CPC/2015, arts. 85, §§ 2º e 11, e 98, §§ 2º e 3º; RITJ/SP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: Não há precedentes específicos citados na decisão.

Os argumentos apresentados pela recorrente no seu recurso quanto a existência de falha na prestação de serviços do banco réu já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"Natalie Ferreira Bueno ajuizou ação com pedidos de indenização por danos materiais e morais, (que nominou como "ação declaratória de inexistência de débito c/c reparação civil por dano moral pelo desvio produtivo do consumidor"), contra NU Pagamentos S/A Instituição de Pagamento, sustentando, em síntese, que se trata de correntista da ré e que a partir de anúncio em rede social interessou-se por um aparelho celular e, ato contínuo, realizou o pagamento do preço, no importe de R\$ 2.805,60, por meio de pix, a partir de sua conta, para conta mantida no Banco Dock por pessoa de nome Evelen Fabiano Alves. Informou que o produto não foi entregue e que foi vítima de golpe. Comunicou os fatos à Autoridade Policial. Aduziu que não conseguiu solucionar o problema administrativamente. Discorreu sobre os fatos e direito que entendeu aplicável. Pleiteou a condenação da ré à indenização por danos materiais, no importe de R\$ 2.805,60 e morais, no montante de R\$ 30.000,00. Pediu gratuidade. Juntou documentos, (fls. 01/47).

Gratuidade deferida a fls. 48.

Citada, a ré apresentou contestação, com defesas preliminares fundadas em impugnação à gratuidade e ilegitimidade de parte passiva. No mérito, repisando as razões preliminares, defendeu a correção de sua conduta e aportou tese de exoneração de responsabilidade. Impugnou as pretensões. Pediu a improcedência, (fls. 79/106, com documentos).

Réplica a fls. 219/231.

Relato. Fundamento. Decido.

A ação comporta o pronto julgamento, na forma do art. 355, I, CPC.

Afasto a impugnação à gratuidade, ao passo que a parte requerida nada aportou aos autos que infirmasse a condição de hipossuficiência econômica da autora.

Rejeito as preliminares fundadas em ilegitimidade de parte passiva, ao passo que interfere com o mérito, consoante análise de responsabilidade civil e desta forma será enfrentada.

Superadas as preliminares, no mérito, a ação é improcedente.

A dinâmica fática relatada à inicial é incontroversa, reconhecendo-se, portanto, que a autora foi vítima de estelionatários que lhe aplicaram golpe, por meio do qual, a partir de promessa de venda de um celular por preço atraente, levaram a vítima a realizar transferência bancária, via pix, a partir de sua conta mantida junto à ré, direcionada a conta do suposto golpista.

Assim emoldurado, dos fatos não se pode atribuir qualquer responsabilidade à ré, uma vez que não houve interferência passiva ou ativa do referido banco na realização da operação que foi realizada, diretamente pela parte autora, mediante convencimento, fulminando, em razão deste último particular, eventual reconhecimento de fortuito interno ou falha no sistema de segurança do requerido, na medida que os supostos fraudadores não se utilizaram de qualquer aparato tecnológico do banco corréu para alcançarem seus objetivos, o que se deu por mero convencimento.

Ou seja, a fraude somente foi levada a efeito por absoluta falta de dever de cuidado da parte autora que, de forma imprudente, acreditou em promessas que entendeu vantajosas, não se admitindo que o banco corréu adote conduta diversa para obstar ou reverter as operações já realizadas e que albergam pronta eficácia, aliás, impedindo qualquer ação remediadora, ao passo que os valores são imediatamente disponibilizados na conta beneficiária e sacados pelos golpistas.

Rompe-se o nexo de causalidade, consoante o reconhecimento de culpa exclusiva da vítima, (art. 12, par. 3º, III, CDC) que, a propósito, agiu para alcançar benefício econômico.

Em tese, a ação deveria ter sido promovida contra o banco que permitiu aos fraudadores a abertura de conta para a realização de atos criminosos, desde que delineada hipótese de falta de cuidado quando da contratação.

Ou seja, a responsabilidade do banco destinatário está adstrita à eventual indevida abertura de conta corrente em favor de estelionatários que, ato contínuo, utilizaram os serviços bancários para a realização de fraudes, inclusive, conforme já reconhecido por este juízo em casos semelhantes.

Ante o exposto, julgo improcedente a ação.

Condeno a autora às custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa, respeitada a gratuidade.

PRIC."

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

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor atualizado da causa de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora