



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000445828

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005023-67.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.), é apelada DAISY NUNES CAMPOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 4.165

APELAÇÃO Nº: 1005023-67.2024.8.26.0001

APELANTE: Nubank S/A (Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamentos)

APELADO (A): Daisy Nunes Campos

COMARCA: São Paulo

JUIZ(A): Rodrigo de Azevedo Costa

Preliminar. Ilegitimidade de parte passiva. Análise “in status assertionis”. Parte ré responsável pelo dano, de acordo com relato da inicial. Empresa ré compõe a cadeia de consumo. Preliminar rejeitada.

Apelação cível. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Parte autora vítima do “golpe do falso funcionário”. Mensagem enviada por golpista fazendo-se passar por preposto da parte ré e induz a parte autora a realizar transferências de valores via PIX. Sentença de procedência. Apelo da parte ré. 1. Parte autora que não se resguardou da cautela necessária. Transferência de valores feita voluntariamente pela autora. Transferências efetuadas a terceiros estranhos. 2. Não comprovada falha na prestação de serviços da parte ré, tampouco conduta omissiva. 3. Culpa da vítima e de terceiro. Artigo 14, §3º, I, CDC. Sentença reformada. Recurso da parte ré provido.

Vistos.

A r. sentença (fls. 223/229) cujo relatório se adota, julgou a pretensão da parte autora nos autos da ação indenizatória nos seguintes termos do dispositivo: “*Resolvendo o mérito, nos termos do inciso I, do artigo 487, do Código de Processo Civil, julgo procedentes os pedidos para: i) DECLARAR a inexigibilidade da transação contestada pela requerente e por consequência,*

condeno o requerido a lhe ressarcir a quantia de R\$ 7.300,00 (sete mil e trezentos reais), devidamente atualizada e com incidência de juros; ii) condenar o requerido a pagar à parte autora o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, corrigido monetariamente dessa data e juros a contar da citação. Dada a sucumbência arcará o requerido com as despesas processuais eventualmente suportadas pela requerente e com honorários sucumbenciais, ora fixados em 10% do valor atualizado da condenação, com correção da data desta sentença e juros de mora do trânsito em julgado (art. 85, §16, do CPC)”.

Inconformada, a parte ré interpõe recurso de apelação (fls. 237/271). Preliminarmente, arguiu ilegitimidade passiva da parte ré. No mérito, sustenta, em síntese, que (i) a parte autora voluntariamente realizou a transferência de valores para conta de terceiro fraudador, através de dispositivo autorizado e mediante utilização de senha pessoal; (ii) trata-se de culpa exclusiva da parte autora e de terceiros; (iii) a parte ré, agindo de boa-fé, iniciou procedimento para reversão da transação impugnada, mas, ante a ausência de saldo da conta bancária destinatária, não pode concluir o respectivo procedimento; e (iv) não há valores a restituir ou danos morais a indenizar. Subsidiariamente, requer a redução do quantum indenizatório.

Contrarrazões em fls. 278/279.

Recolheu-se o preparo (fls. 272/273).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 27 de março de 2025 (fls. 284).

É o Relatório.

Preliminarmente, a alegação de ilegitimidade passiva não merece acolhimento.

A jurisprudência consolidou o entendimento de que a legitimidade deve ser verificada *in status assertionis* (“2. A teoria da asserção, segundo a qual a presença das condições da ação, entre elas a legitimidade passiva, é apreciada à luz da narrativa contida na petição inicial”, AgInt no AREsp n. 1.843.629/RJ, j. em 01/07/2024).

No caso sob análise, a parte autora apresentou relato de que fora vítima de fraude bancária, razão pela qual requereu a declaração de inexistência de débito e restituição de valores. Apura-se dos autos que embora haja discussão acerca da validade das transações realizadas através da conta da parte autora, por ser titular de conta corrente da parte ré, de tal fato decorre a responsabilidade da parte ré, que assim tem legitimidade passiva para a demanda, observando-se que a lide tal como proposta guarda pertinência subjetiva com seus participantes.

Portanto, rejeita-se a preliminar arguida pela parte ré.

Trata-se de ação indenizatória, na qual a parte autora sustenta, em síntese, que em dezembro de 2023, uma pessoa, se passando por preposta da parte ré, entrou em contato via ligação telefônica e lhe deu notícia de tentativa de clonagem de seu cartão e, para sobrestar a atuação, seria necessário pagar um código de proteção, enviado posteriormente via *Whatsapp*. A parte autora, nervosa com a situação, efetuou o pagamento e, posteriormente, notou ter sido vítima de uma fraude. Argumenta que houve falha na prestação dos serviços pela parte ré, que não tomou as medidas adequadas para evitar a perpetração do golpe, acarretando a responsabilização civil da instituição financeira. Pleiteia restituição dos valores transferidos e indenização por danos morais.

No mérito, o recurso da parte ré merece acolhimento.

Cinge-se a controvérsia a respeito da responsabilidade objetiva da instituição bancária pelo golpe sofrido pela parte autora, conhecido como golpe do falso funcionário.

Na espécie, a parte autora foi enganada por estelionatários que se fizeram passar por um preposto da parte ré, e a convenceram a realizar transferência de valores para conta bancária em nome de terceiros, sob o falso argumento de que tal ação evitaria a clonagem de seu cartão de crédito.

A parte autora, acreditando falar com preposto da parte ré, efetuou transferência da quantia de R\$ 7.300,00 a terceiro desconhecido, tendo percebido o golpe posteriormente.

Consoante dispõe o caput do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, “*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*”.

Entretanto, o parágrafo terceiro do mesmo artigo, em seu inciso II, dispõe que o fornecedor não será responsabilizado quando se provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Neste contexto, impende ressaltar a redação do Enunciado nº 14, deste E. Tribunal de Justiça:

Enunciado nº 14: Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

Como cediço, este tipo de golpe é bastante difundido, com orientações emanadas de todos os bancos, para alertar e informar consumidores sobre não baixar aplicativos, clicar em links suspeitos e não seguir orientações ou atender as solicitações de interlocutor desconhecido.

In casu, a autora não se resguardou com a cautela

necessária ao realizar a transação impugnada, mormente pelo fato de que, em se tratando de suposto pagamento para proteção de cartão de crédito, ou seja, serviço supostamente fornecido pela parte ré, caberia à parte autora apurar diretamente junto à parte ré, por meio de seu aplicativo ou canais oficiais de comunicação, se a mensagem era genuína, antes de efetuar as transferências. Salta aos olhos, ainda, que em vez de emitir valores em favor da parte ré, que supostamente forneceria os serviços, a transferência beneficiou pessoa diversa, como narrado no boletim de ocorrência de fls. 19/20.

Por certo, não haveria como a parte ré evitar que a operação se realizasse, sobretudo pelo fato de a própria parte autora realizar o procedimento mediante utilização de senha pessoal, em celular cadastrado para tanto. Frise-se que a parte ré não tem o poder de supervisionar todas as operações realizadas pelos clientes, que devem realizar suas operações bancárias com diligência e atenção.

Até que seja comunicado, a parte ré não poderia suspeitar da ocorrência de fraude.

Verifica-se, ademais, que a parte autora não demonstrou que houve, efetivamente, qualquer tipo de conduta omissiva pela parte ré, prova que competia à parte autora, para atribuir verossimilhança às suas alegações e que por se referir à resposta da parte ré que demandava sua atuação positiva, se trata de prova de fácil obtenção.

Neste diapasão, não tendo a parte autora se desincumbido do ônus da prova que lhe competia, vez que ausente demonstração da verossimilhança de suas alegações, não foi possível averiguar, ainda que perfunctoriamente, a suposta culpa da parte ré alegada à inicial em relação ao golpe sofrido.

A parte autora não forneceu indícios mínimos de que tenha ocorrido vazamento de seus dados pessoais ou falha na prestação de serviços, ou, ainda, conduta omissiva que, de fato, poderia evitar a ocorrência do golpe, visto que, a operação contestada nestes autos consiste em transferência bancária a

terceiros, voluntariamente, sem relação com a parte ré ou participação desta.

Não há como atribuir a responsabilidade pelos danos à casa bancária, com base no enunciado da Súmula 479 do STJ, que dispõe que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. A parte ré atuou apenas no processamento da transferência e não como facilitador do golpe, posto que não há provas de que tenham atuado ou contribuído para a perpetração da fraude.

Vale dizer, não foi verificada nos autos a ocorrência de falha no serviço da parte ré, tampouco prática de ato ilícito ou conduta abusiva que configurem causa do dano sofrido pela parte autora, o que repele a responsabilidade objetiva, nos termos do previsto no artigo 14, parágrafo terceiro, do Código de Defesa do Consumidor, por fato exclusivo da vítima ou de terceiros. A autora agiu negligentemente ao crer que terceiros, por meio de ligação telefônica e mensagens de *WhatsApp* e se dizendo ser a parte ré, sem qualquer sinal indicativo para tanto (fls. 22/23), recebessem valores de sua conta, sem ao menos checar a veracidade das mensagens antes da efetivação das transações.

Não havendo participação direta da parte ré para a realização das transações, não se pode atribuir à instituição financeira a responsabilização civil pelos prejuízos, visto que não há nexo de causalidade entre a prestação dos serviços bancários e os danos sofridos pela parte autora. Sublinhe-se que o nexo foi rompido por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, o que afasta a procedência da pretensão indenizatória por danos materiais e morais.

Neste sentido é o entendimento desta Corte:

Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. danos morais – Golpe da falsa central – Autora que, seguindo orientação de suposto funcionário do Banco a pretexto de cancelar compra e empréstimos fraudulentos efetuados com seu cartão de crédito, efetuou PIX de alto valor através de seu cartão de crédito para conta de terceiro (fraudador) - Pretensão de responsabilização do Banco réu pela fraude

narrada – Sentença de improcedência – Falta de plausibilidade nas alegações da autora - Responsabilidade objetiva do réu, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Ausente nexo causal do ato ilícito com o dano imputado ao Banco réu – Transferência instantânea de elevado valor, via PIX a partir do cartão de crédito, realizada pessoal e voluntariamente pela autora para conta de terceiro indicada pelo fraudador em conversa mantida no aplicativo WhatsApp - Nexo causal inexistente – Banco réu não participou da transferência instantânea de valor (PIX) – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu – Recurso negado.

(TJSP; Apelação Cível 1014498-57.2024.8.26.0224; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/04/2025; Data de Registro: 14/04/2025)

Responsabilidade civil – Prestação de serviços bancários – Indenizatória de danos materiais e reparatória de danos morais – Transferência de dinheiro via Pix comandada voluntariamente pelo consumidor – Súmula 479 do E. STJ – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Golpe praticado por terceira pessoa, que, pelo Whatsapp, passando-se por amigo da vítima, solicitou a transferência – Art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC – Ausência de prova de participação do banco para a consecução da fraude – Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Rompimento do nexo de causalidade – Improcedência do pedido que se impõe – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1057867-90.2021.8.26.0100; Relator (a): Gil Coelho; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/05/2022; Data de Registro: 27/05/2022).

Conclui-se, portanto, que não cabe à instituição financeira a condenação por responsabilidade objetiva por falha no serviço, em razão da culpa exclusiva da consumidora, ao realizar transferências bancárias a terceiros, nos termos do parágrafo terceiro, inciso II, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, mantendo-se integralmente a sentença recorrida.

Nestes termos, não há ato ilícito por parte da parte ré, tampouco restituição devida ou dano moral a ser indenizado, devendo a sentença ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reformada nos termos deste voto, com a improcedência total dos pedidos da parte autora.

Isto posto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso da parte ré. Com a inversão do julgado, deverá a parte autora arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em favor da parte ré em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida, se o caso.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

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).

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator