



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000449881

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016572-37.2023.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante GEANE LIMA DA COSTA OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NUBANK S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em 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 Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO 1016572-37.2023.8.26.0348

APELANTE: GEANE LIMA DA COSTA OLIVEIRA

**APELADA: NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E
PAG SEGURO INTERNET S.A.**

ORIGEM :4ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE MAUÁ – SÃO PAULO

**JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). JOSÉ WELLINGTON BEZERRA DA
COSTA NETO**

VOTO 746

**DIREITO CIVIL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE
VALORES COM INDENIZAÇÃO POR DANOS
MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE
CIVIL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.
RECURSO DESPROVIDO.**

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação interposto por Geane Lima da Costa Oliveira contra sentença que julgou improcedente ação de restituição de valores c.c. reparação de danos materiais e morais, em face de NU Pagamentos S.A e Pag Seguro Internet S/A., decorrente de golpe da falsa central de atendimento. A autora alegou falha na prestação de serviços e responsabilidade objetiva dos réus.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços por parte dos requeridos e se devem ser responsabilizados por fortuito interno relativo à fraude praticada por terceiros.

III. Razões de Decidir

3. Observou-se culpa exclusiva da vítima, que agiu sem cautela mínima ao realizar operações financeiras. Autora sequer juntou histórico de ligação para comprovar contato com a legítima central de atendimento do NU Pagamentos S.A. Comunicação e link para transferência de recursos

obtidos fora dos canais oficiais, sem comprovação de vazamento de dados.

4. As instituições financeiras adotaram providências para bloquear os valores transferidos; ausência de falha na prestação de serviços ou mesmo fortuito interno que justificasse a imputada responsabilidade dos réus.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Majoração dos honorários de sucumbência para R\$ 1.600,00, observada a gratuidade de justiça.

Tese de julgamento:

1. Culpa exclusiva da vítima exclui responsabilidade do réu. 2. Ausência de falha na prestação de serviços pelos réus.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII; art. 14, § 3º, II.

Código Civil, art. 927, § único; art. 393.

Código de Processo Civil, art. 85, §§ 2º e 8º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1010626-21.2022.8.26.0348, Rel. Henrique Rodriguero Clavisio, j. 08.03.2024.

TJSP, Apelação Cível 1012719-57.2023.8.26.0562, Rel. Ana Catarina Strauch, j. 05.03.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **GEANE LIMA DA COSTA OLIVEIRA** contra a sentença de fls. 430/435, cujo relatório se adota, na ação de restituição de valores c.c reparação de danos materiais e morais, ajuizada em face de **NU PAGAMENTOS S. A e PAG SEGURO INTERNET S.A.** que julgou improcedentes os pedidos da inicial e condenou a parte vencida em honorários advocatícios de R\$ 1.300,00, observada a gratuidade da justiça.

Alega, em síntese, que houve falha na prestação de serviços, pois os golpistas tiveram acesso às suas informações pessoais. No mais,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

não houve medidas tomadas pelas instituições financeiras para facilitar a devolução de valores em caso de golpes através de PIX, com o bloqueio de valores transferidos, que consiste no MED. Discorreu sobre a responsabilidade objetiva dos réus decorrente de fortuito interno, o que justifica os pleitos indenizatórios.

Contrarrazões apresentadas (folhas 453/463).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 476).

É o relatório.

Cuida-se de ação de restituição de valores c.c reparação de danos materiais e morais em que foi aplicado o golpe da falsa central. Narra a autora quem 6/09/2023, recebeu mensagem de texto em seu celular, enviada supostamente pelo Nu Pagamentos S.A a fim de confirmar um lançamento no cartão de crédito no valor de R\$ 119,89. Caso não reconhecesse a operação, seria necessário ligar para o número de telefone indicado na mensagem, e conversar com seu preposto acerca do procedimento de segurança a ser seguido para cancelar a operação financeira.

Ao ligar para a central de atendimento, o suposto preposto informou que o cartão havia sido clonado e para cancelar as compras ele enviaria um código à autora. A demandante, ao receber este código, de fato clicou, copiou e o colou no aplicativo da Nu Pagamentos S.A.

Depois do procedimento, a autora percebeu que havia sido feito um Pix fraudulento na quantia de R\$ 636,99 (fls. 35) para a conta de titularidade de Douglas Rafael Souza Rozalino, pessoa desconhecida, da instituição Pag Seguro SA. Contestou a operação na Nu Pagamentos SA (fls. 36/48), que negou a restituição. Houve a lavratura de boletim de ocorrência (fls. 30/32).

O contexto configura o golpe de falsa central de atendimento, em que estelionatários se passam por funcionários de instituições financeiras, com o objetivo de ganhar a confiança e obter vantagens dos correntistas. No caso, passaram-se por funcionários do Nu Pagamentos SA, e

induziram a parte autora a transferir valores para a conta de golpista, na instituição Pag Seguro SA.

No caso, observa-se que a autora deixou de apresentar o print da mensagem SMS que alegou ter sido recebida e pela qual clicou no link que lhe fora enviado pelos fraudadores, tampouco juntou print do seu histórico de ligações para demonstrar comunicação com a central de atendimento dos requeridos.

Observa-se que no caso concreto houve culpa exclusiva da vítima ao agir sem a cautela mínima exigível para realizar operações financeiras. A autora manteve diálogo com o fraudador fora dos canais oficiais e não comprovou que houve vazamento de dados.

Ademais, a instituição que recebeu a transferência, Pag Seguro SA., de fato, tentou bloquear os valores via sistema eletrônico, conforme print de tela colacionados em contrarrazões (fls. 468/469). Observa-se que no dia da fraude, 06/09/2023, às 15:41 horas houve tentativa de bloqueio do saldo, mas os valores já não estavam disponíveis na conta. Assim, a corré adotou providências que estavam ao seu alcance após ser informada da fraude.

Sem embargo do dedicado trabalho exercido pelo digno patrono das apelantes, bem analisados os documentos que instruíram o pedido, necessário concluir que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem adotado este entendimento quando predominantemente reconhece *“a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum”* (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j de 1.12.2003).

Como destacado na r. sentença (fls. 430/435):

Muito embora a relação jurídica firmada entre as partes seja regida pelos preceitos do Código de Defesa do Consumidor, ainda assim, cabe ao prejudicado demonstrar o preenchimento dos requisitos essenciais à responsabilidade civil de ordem objetiva que incumbe ao fornecedor, ou seja, a ocorrência de um dano, a conduta ilícita do agente e o nexo de causalidade entre ambos (arts. 12 a 14, no tocante ao acidente de consumo; e 18 a 21 em relação aos vícios de produtos e serviços).

A inversão do ônus da prova, benefício processual previsto como direito básico (art. 6º, VIII, CDC) depende da verossimilhança da versão apresentada pelo consumidor, a par da hipossuficiência, pressuposto ausente na espécie conforme fundamentação que se segue.

Conveniente mencionar, ainda, que a fraude de terceiros é um risco à atividade econômica dos requeridos, à medida em que "respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" consoante o Enunciado 479 da Súmula do C. STJ. Apesar disso, o conceito de fortuito interno não importa no reconhecimento de que se prescinde de mínimo lastro probatório a indicar nexo entre ação ou omissão do agente e o dano.

Desta maneira, a responsabilidade dos réus depende da demonstração de falha na prestação dos serviços ou de fortuito interno relativo a fraudes no âmbito das operações bancárias, fato não verificado in casu.

Conforme narrado na peça exordial, após receber uma mensagem em seu celular informando que havia uma análise de uma compra no valor de R\$ 119,89 em seu cartão de crédito, a parte requerente estabeleceu contato telefônico (0800 7990027) com pessoa que se identificou como funcionário



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

do Nubank, que solicitou que a autora entrasse no aplicativo de seu banco e copiasse e colasse um código enviado pelo suposto atendente para dar prosseguimento no cancelamento da suposta compra realizada sem o seu consentimento.

E, a partir do expediente fraudulento, foi realizado um PIX no valor de R\$ 636,99 para a conta bancária de titularidade de Douglas Rafael Souza Rozalino.

Não obstante se reconheça a fraude, inafastável a ilação de que decorreu de culpa da vítima, que descurando-se do dever de cuidado, não verificou se a mensagem havia sido encaminhada pelos canais oficiais do banco requerido, bem como se o número fornecido tratava-se de número fornecido pela instituição financeira, não restando alternativa senão a exclusão da responsabilidade dos réus, a teor do disposto no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, nenhum elemento indica falha na prestação do serviço pela parte ré, inclusive no que tange à segurança das informações do consumidor, vez que não foi necessário fornecer à autora qualquer informação acerca dos seus dados bancários para viabilizar o golpe.

Note-se que a parte autora não comprovou que a conversa tenha sido iniciada por meio de contato do estelionatário, ou que este possuía informações sigilosas. Assim, a ausência de vinculação do atendimento aos canais oficiais da parte ré impede o reconhecimento da responsabilidade da parte demandada.

Destaca-se, ainda, que conforme extratos bancários acostados às fls. 30/32 a transferência realizada não destoa do perfil de consumo da autora.

Logo, não se verifica, no presente caso, tenham os requeridos concorrido de qualquer forma para o golpe, ainda que por omissão, não se verificando a ocorrência do fortuito interno, mas sim de um fraude praticada por terceiro, que poderia ter sido evitado se a parte requerente tivesse agido com

cautela em verificar se o número que enviou a mensagem e o número para qual ligou pertenciam de fato aos canais de atendimento da ré Nubank.

.....

Ademais, é fato notório que a transação via PIX exige, antes de consumir-se, o nome do destinatário, sendo plenamente factível à parte autora constatar que não se cuidava de nenhuma instituição financeira, mas sim pessoa natural desconhecida.”

Assim, diante das provas colhidas, bem como do relato da autora na inicial, não há como identificar falha na prestação dos serviços. Por isso, inviável o ressarcimento dos valores e cabimento do pleito de danos morais.

Nesse sentido, são os julgados deste Tribunal:

Indenizatória – Danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente contato com número estranho e voluntária instalação de aplicativo malicioso que permitiu acesso de terceiros a

informações bancárias e senha pessoal e intransferível, tudo por orientação de interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Defeito na prestação de serviços – Não reconhecimento – Aplicabilidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de responsabilidade do banco – Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço e de prova de omissão do réu – Regularidade das transações verificada – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1010626-21.2022.8.26.0348; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/03/2024; Data de Registro: 08/03/2024)

APELAÇÃO – "AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS" – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência – Insurgência recursal da autora – Transações efetuadas por meio do celular da demandante, em contato com terceiros fraudadores que se passavam

por prepostos do réu – Operação realizada que não destoa do perfil de consumo da autora – Desídia da autora - Ausência de falha no serviço bancário – Culpa exclusiva da vítima – Danos morais e matérias não caracterizados – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012719-57.2023.8.26.0562; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2024; Data de Registro: 05/03/2024)

Conclui-se, portanto, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório.

Portanto, o recurso de apelação fica desprovido, cabendo a majoração dos honorários de sucumbência devidos pela vencida para o patamar de R\$ 1.600,00, de acordo com os parâmetros fornecidos pelo art. 85, §§ 2º e 8º do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade de justiça concedida.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso da autora.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR