



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000219496

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026724-24.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante/apelada AILA DOS SANTOS LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso da autora e deram provimento ao recurso do réu. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 7 de março de 2025.

NELSON JORGE JÚNIOR
relator
Assinatura Eletrônica

-- voto n. 34.852 --

Apelação Cível n. 1026724-24.2024.8.26.0506

Apelantes e apelados reciprocamente: Aila dos Santos Lima e Nu Pagamentos S/A

Comarca: Ribeirão Preto

Juíza de Direito sentenciante: Mayra Callegari Gomes de Almeida

Disponibilização da sentença: 19.09.2024.

APELAÇÃO CÍVEL- AÇÃO INDENIZATÓRIA- BANCÁRIO- CONSUMIDOR- FRAUDE- GOLPE DA “FALSA CENTRAL”

– Consumidor- Golpe da “falsa central”- Falha na prestação de serviços bancários - Inexistência- Mero cumprimento de ordens incontroversamente emanadas da correntista- Transações que, mesmo destoantes do perfil de consumo, foram realizadas pela autora, após confirmação adicional de segurança:

– Inexiste responsabilidade civil do réu a justificar o pleito condenatório, pois ausente demonstração de vício na prestação dos serviços bancários. Elementos dos autos que atestam a ruptura do nexo de causalidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Não comprovação de que o evento lesivo constitui desdobramento de falha na segurança da instituição financeira. Improcedência.

RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO.

RECURSO DO RÉU PROVIDO.

Vistos etc.

Trata-se de recursos de apelação interpostos da respeitável sentença a fls. 371/380, que, confirmando a tutela de urgência, **JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados na ação indenizatória movida por AILA DOS SANTOS LIMA contra NU PAGAMENTOS S/A, a fim de: **1) DECLARAR** a inexigibilidade dos débitos decorrentes das transações fraudulentas; bem como **2)**

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 18.468,00, com correção monetária, pela tabela prática do Tribunal de Justiça, desde o arbitramento, e juros de mora de 1% a.m., a contar da citação. Pela sucumbência, cada parte foi condenada a arcar com metade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% sobre o valor da condenação, ressalvado a gratuidade processual.

Irresignada, **apela a autora (fls. 383/387)**, sustentando o cabimento da reforma parcial do *decisum*, a fim de que seja reconhecido abalo extrapatrimonial indenizável. Entende ser inequívoco o vício na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, ao autorizar transações bancárias manifestamente destoantes de seu perfil de consumo.

Assevera que os fatos desbordam dos meros aborrecimentos quotidianos, exigindo a propositura da ação, não obstante a prévia tentativa de resolução do imbróglio. Destaca a privação indevida de sua verba alimentar, importando significativo prejuízo às suas economias e planos pessoais. Pugna, ainda, pela redistribuição do ônus de sucumbência, na hipótese de provimento do apelo, e majoração da verba honorária, com amparo no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Também **apela a instituição financeira (fls. 396/430)**, afirmando atuar com a segurança necessária contra golpes financeiros praticados por terceiros. Aponta, nesse sentido, a “Central de Proteção”, na qual são fornecidas camadas adicionais de segurança ao cartão, conta e dados pessoais, e da “Política de Segurança Cibernética”, a evidenciar sua boa-fé e preocupação com seus consumidores. Aduz

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

ilegitimidade passiva “ad causam”, pois não figurou como parte na relação jurídica em discussão, nela não intervindo por qualquer meio.

Ressalta, no mérito, ter sido empregado aparelho celular previamente autorizado para a realização das transações impugnadas, além do que solicitada senha, pessoal e intransferível, e captura de “selfie” em tempo real para posterior validação das transferências. Alega se tratar de hipótese excludente do nexo de causalidade pela culpa exclusiva da vítima e de terceiros, à luz do artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC, não havendo provas acerca do suposto vazamento de dados.

Sintetiza: *“Em relação as transações estarem fora do perfil, vale reiterar que houve o bloqueio e a necessidade de realizar o reconhecimento facial para autorização das transações, outrossim, os correntistas possuem liberdade para utilizar dos valores depositados em suas contas e do mesmo modo ocorre em relação aos titulares de cartões de crédito, desde que dentro do limite concedido pela bandeira do cartão”* (fls. 417).

Pondera pela inaplicabilidade da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, por não ter sido evidenciado nexo do dano com a atividade bancária. Volta-se contra a condenação ao pagamento de indenização por danos materiais.

Os recursos são tempestivos; estando o da autora dispensado do recolhimento do preparo, em virtude da concessão da gratuidade processual (fls. 149/150), e o do réu bem-preparado (fls. 431/432); e ficam recebidos, nesta oportunidade, apenas no efeito

devolutivo no que concerne à tutela de urgência, na forma do artigo 1.012, § 1º, inciso V, do Código de Processo Civil.

As partes contra-arrazoaram a fls. 440/450 e 451/457, postulando o não provimento do apelo do adverso. Aduziu a instituição financeira violação ao princípio da dialeticidade recursal, a obstar o conhecimento das razões recursais.

É o relatório.

I. Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais, ajuizada por AILA DOS SANTOS LIMA contra NU PAGAMENTOS S/A, na qual alega ser correntista do réu (ag. 0001, conta 79995516-0) e ter recebido SMS, em 21.03.2024, informando o acesso de sua conta por outro dispositivo eletrônico. Relata que a mensagem apontava a necessidade de contato, caso não o reconhecesse, por meio do número 0800-1912182. Descreve ter assim procedido, sendo atendida por pessoa que se identificou como gerente de sua conta bancária, confirmando dados pessoais, como CPF, data de nascimento e nome dos pais, oportunidade na qual informada sobre o encaminhamento de passo a passo, por meio do “WhatsApp”, para contestação administrativa. Narra que os criminosos a convenceram a transferir suas economias do Banco Santander, no importe de R\$ 16.000,00, e com isso possibilitaram o aumento de seu limite de crédito junto ao réu, agravando a perda financeira. Afirma prejuízo total de R\$ 22.428,85- montante completamente alheio a seu perfil de consumo-, sendo R\$ 18.468,00 debitado da conta corrente, e o remanescente por meio de PIX parcelado, compras a crédito e empréstimo, além dos encargos sobre essas operações. Pugna pela declaração de inexigibilidade das transações

realizadas, em 21.03.2024, no valor de R\$ 19.960,85, além da condenação do réu à reparação do prejuízo material, no importe de R\$ 18.468,00, e ao pagamento de indenização por danos morais, estimada em R\$ 10.000,00.

Foram concedidos à autora os benefícios da gratuidade processual, assim como a tutela de urgência (fls. 149/150).

Após contestação e réplica, sobreveio a r. sentença de parcial procedência.

II. Preliminarmente, a alegação de afronta ao princípio da dialeticidade recursal deve ser afastada.

Com efeito, pela leitura das razões recursais, verifica-se que o inconformismo deduzido encontra correspondência com a sentença recorrida, restando devidamente observado o princípio da dialeticidade dos recursos, a viabilizar seu conhecimento. Confirmam-se, a esse propósito, os ensinamentos de Araken de Assis, *in verbis*:

O fundamento do princípio da dialeticidade é curial. Sem cotejar as alegações do recurso e a motivação do ato impugnado, mostrar-se-á impossível ao órgão ad quem avaliar o desacerto do ato, a existência de vício de juízo (error in iudicando), o vício de procedimento (error in procedendo) ou o defeito típico que enseja a declaração do provimento. A motivação do recurso delimita a matéria impugnada (art. 515, caput). É essencial, portanto, à predeterminação da extensão e profundidade do efeito devolutivo. (...) É preciso que haja simetria entre o decidido e o alegado no recurso. Em outras palavras, a motivação deve ser, a um só tempo, específica, pertinente e atual¹.

Não houve mera reprodução da petição

¹ Manual dos Recursos; 2ª ed. rev., atual. e ampl., São Paulo: Ed. RT, 2008; pg. 98.

inicial, manifestando a autora as razões de seu inconformismo em contraposição aos fundamentos adotados na r. sentença de parcial procedência.

E não comporta reparo a r. sentença no que concerne ao indeferimento da matéria preliminar.

No tocante à **ilegitimidade passiva “ad causam”**, a autora imputa ao réu severo vício na prestação de seus serviços, consistente na violação dos deveres de segurança e sigilo, suficiente a lhe ocasionar significativo prejuízo material e moral, de onde se extrai a pertinência subjetiva. A (in)existência do vício, ao seu turno, é questão a ser analisada no plano do mérito, conduzindo, se o caso, à improcedência do pedido.

III. No mérito, verifica-se relação tipicamente consumerista, sendo aplicável, o quanto dispõe a Lei n. 8.078/1990, enquadrando-se as partes, perfeitamente, nos conceitos de consumidor e fornecedor, expressos pelos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, a responsabilidade da instituição financeira pela reparação de eventuais danos suportados por seus consumidores independe de comprovação de culpa, exigindo apenas o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Neste particular, quer em virtude da imperiosa inversão do ônus da prova, decorrente da hipossuficiência

técnica do consumidor (CDC, art. 6º, VIII); quer em razão da impossibilidade de produção de prova acerca de fato negativo genérico (de que não realizou as indigitadas operações), cabia ao réu a demonstração de ausência de falha na prestação dos serviços bancários, a elidir a responsabilidade civil, do que se desincumbiu a contento.

Como se vê dos autos, a autora foi vítima de estelionato. Foi contatada por meio de SMS supostamente enviado pela instituição financeira, que indicou o acesso indevido de sua conta por terceiro, orientando-a a estabelecer contato telefônico por meio do número indicado na mensagem. Afirma que, ao assim proceder, foi atendida por pessoa que se identificou como preposto do réu, possuindo seus dados pessoais, como CPF, data de nascimento e nome dos pais, a conferir verossimilhança ao contato. Relata ter seguido as orientações dadas, especialmente a transferência do valor mantido em banco diverso.

Ora, do exame dos autos, não é possível extrair qualquer vício na prestação dos serviços pela instituição financeira, tendo em vista que simplesmente cuidou de efetivar as transações incontroversamente realizadas pela autora, a partir de aparelho celular previamente cadastrado, após a confirmação de autoria por biometria facial (“selfie”) e senha pessoal e intransferível.

A autora não nega que tenha transferido a quantia de R\$ 16.000,00 para a conta mantida com o réu, tampouco tenha efetuado os pagamentos a terceiros impugnados. Extrai-se das mensagens copiadas a fls. 29/35 que as transações foram realizadas pela própria autora, com o encaminhamento dos comprovantes aos criminosos, o que se alinha com a tese de defesa, ao afirmar ter solicitado confirmação

adicional de segurança por meio de validação facial.

De fato, pelo relatório acostado a fls. 227/245 é possível constatar que, na data do evento, a instituição financeira cuidou de exigir autenticação facial às 16h56 e 18h06 (fls. 244), isto é, respectivamente, logo após a primeira transferência para terceiro sem relacionamento bancário pretérito, no valor de R\$ 3.800,00, e depois da última operação impugnada. Por sua vez, a comunicação de fraude por parte da autora somente foi reportada às 19h08 (fls. 247).

Nessa ordem de ideias, o simples fato de não se coadunar as operações com o perfil de consumo da autora não justifica a procedência da pretensão. As transações foram realizadas pela própria autora, que as validou por meio de aparelho celular previamente cadastrado, fotografia e senha, além de observarem o limite disponível, acrescido após transferência de quantia oriunda do Banco Santander (Brasil) S/A, igualmente de autoria da correntista.

A soma de todas estas circunstâncias demonstra que não agiu a autora com a cautela necessária, possibilitando fosse vítima de fraude. Em outras palavras, não se pode estabelecer um nexo de causalidade entre o engodo sofrido e o serviço prestado pelo banco, revelando-se inviável a sua responsabilização por atos realizados por terceiros de má-fé.

Tal constatação rompe o nexo de causalidade necessário à verificação de sua responsabilidade civil pelos danos enfrentados e que são perseguidos por meio desta demanda, pois tendo agido de maneira proba, o evento decorre exclusivamente da atuação de

terceiro estelionatário e da culpa da consumidora, que não se valeu da cautela necessária.

Frise-se não ter incidência a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, pois a fraude não decorreu de falha de segurança da instituição financeira, possibilitando que, por meio de seu aparato, tivessem os criminosos acesso aos dados e conta bancária da autora. Aqui, informações básicas, facilmente obtidas por meios diversos- como número de CPF, data de nascimento e nome dos pais- permitiram que a autora, acreditando ser orientada pelo réu, realizasse as mais distintas transações em curto intervalo de tempo, mas dentro dos limites de crédito disponibilizados.

Sob qualquer ângulo que se examine a questão, não há como reconhecer a responsabilidade civil do réu pelo evento lesivo, sequer a atrair culpa concorrente.

Confira-se o entendimento adotado por este

E. Tribunal de Justiça, em casos análogos:

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Não configurada, na hipótese, a responsabilidade objetiva do banco. Autora que contribuiu para o fato fraudulento. Culpa exclusiva da vítima. Contexto probatório dos autos favorece a tese do banco. Sentença de improcedência confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Recurso improvido” (TJSP - Apelação Cível: 10037922320248260189 Fernandópolis, Relator.: Décio Rodrigues, Data de Julgamento: 15/01/2025, 21ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 15/01/2025)

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA -

TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. FRAUDE BANCÁRIA – Golpe da central de atendimento - Afastada a responsabilidade do banco diante das peculiaridades do caso em concreto - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que, acreditando ser vítima de fraude em sua conta, segue orientações de terceiro fraudador por telefone - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Falha na prestação de serviços - Inocorrência - Inexistente o dever de indenizar. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO”. (Apelação Cível: 10116460520238260286 Itu, Relator.: Sergio Gomes, Data de Julgamento: 10/07/2024, 18ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 10/07/2024)

“Declaratória c.c. indenização - "Golpe da falsa central" – Transferências via PIX efetuadas espontaneamente pela autora para terceiros desconhecidos – Ausência de responsabilidade da instituição financeira - Culpa exclusiva da vítima corretamente reconhecida na r. sentença de improcedência, que deve ser mantida – Recurso improvido, com majoração da verba honorária recursal”. (TJSP - Apelação Cível: 10002750820248260416 Panorama, Relator.: Souza Lopes, Data de Julgamento: 29/11/2024, 17ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 29/11/2024).

Logo, de rigor a improcedência do pedido inicial.

IV. Ante o exposto, por meu voto, **nega-se provimento ao recurso da autora e dá-se provimento ao recurso do réu**, a fim de julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Pela sucumbência, arcará a autora com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, na forma do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, ressalvado a gratuidade processual.

Respeitadas as decisões dos tribunais

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

Nelson Jorge Júnior

-- Relator --