



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001314743

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001574-71.2024.8.26.0302, da Comarca de Jaú, em que é apelante GUSTAVO BAUAB BEDANI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 19 de dezembro de 2025.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 67 - AB

Apelação Cível n.º 1001574-71.2024.8.26.0302

Apelante: Gustavo Bauab Bedani Justiça Gratuita

Apelado: Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento, Pague Seguro Internet Instituição de Pagamento S/A, Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

Origem: Foro de Jaú/4ª Vara Cível

Juiz(a) Prolator(a): Guilherme Eduardo Mendes Tarcia e Fazzio

EMENTA: Apelação Cível. Direito do consumidor. Bancário. Recurso desprovido. I. Caso em Exame: Ação que busca condenação do banco ao cancelamento de operações realizadas em nome da autora, vítima de golpe praticado por terceiros, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão: 2. A questão em discussão consiste em definir se as instituições financeiras são responsáveis pelos danos materiais narrados em virtude de fraude bancária em ligação telefônica com supostos funcionários das instituições financeiras – golpe da falsa central - e se houve danos morais indenizáveis. III. Razões de Decidir: 3. Código de Defesa do Consumidor aplica-se, pois a autora é consumidora e o banco fornecedor de serviços. 4. Excludente de responsabilidade, consistente em rompimento do nexo de causalidade, afasta obrigação das instituições financeiras em reparar danos, conforme artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC. IV. Dispositivo e Tese: 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. Responsabilidade das instituições financeiras afastada por fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima, por transferências via PIX. 2. Não aplicação da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça devido à ausência de falha de segurança imputável ao banco.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 489/492, cujo relatório se adota, que, nos autos de ação indenizatória, julgou improcedente o pedido, nos seguintes termos: “[...] Descabe à instituição financeira responder pelos eventuais atos ilícitos dos clientes em seus negócios perante comunicações externas e recebimento de informações de terceiros, repisando que a conta bancária é mero meio de transferências financeiras que não permite aferir a natureza, objeto e teor das negociações que dão causa

às movimentações. [...] Diante do exposto, julgo improcedente o pedido. Revogada a medida liminar. Ante a sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da causa, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil, em fase da duração e complexidade da causa, observada a gratuidade”.

Inconformada, insurgiu-se a parte autora (fls. 495/513). No mérito, sustentou, em síntese, que as instituições financeiras teriam deixado de promover os atos necessários a evitar os prejuízos que alegou ter sofrido, o que consistiria em falha na prestação de serviço contratada com extravio de valor de sua conta bancária, através de transferências via PIX realizados em ligação telefônica com supostos funcionários das instituições financeiras. Assevera que, em razão do ocorrido, teria sofrido também danos de ordem extrapatrimonial.

Houve contrarrazões (fls.548/554; 596/611).

O recurso foi livremente distribuído.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Decido. Presente o pressuposto de admissibilidade recursal da tempestividade e dispensado o preparo ante a concessão de justiça gratuita, o recurso é conhecido e recebido, admitindo-se o seu processamento no efeito devolutivo.

No mérito, o recurso é improcedente.

Cuida-se de ação em que se busca a condenação das apeladas ao cancelamento de operações realizadas em nome da parte autora por transferências via PIX e ao pagamento de indenização por danos morais. Restou incontroverso nos autos que, no dia 12/01/2024, a parte apelante foi vítima de fraude praticada por terceiros. Recebeu uma ligação gravada de atendente chamado Bruno, questionando o reconhecimento de uma compra realizada no valor de R\$ 1.799,00 (mil, setecentos e noventa e nome reais), por meio do seu cartão do banco apelado e, a fim de cancelar a suposta compra, foram realizadas, a comando de Bruno, transferências via PIX, as quais foram retiradas da conta bancária da parte apelante e cujo valor total é de R\$ 10.205,39 (dez mil, duzentos e cinco reais e trinta e nome centavos).

Sustenta que, em razão do evento danoso, as instituições financeiras deveriam cancelar as contratações em seu nome e responder pelos danos morais que teria sofrido. A apelada PagueSeguro Internet Instituição de Pagamentos S.A, em sede de contrarrazões,

afirmou que é parte ilegítima para responder aos termos da demanda, posto que sua atuação nos fatos foi de mero meio de pagamento. Quanto às partes apeladas Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento e Nu Pagamentos S.A - Instituição de Pagamento, alegam que os prejuízos sofridos pela parte autora teriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima, de modo que não foi identificada ilegitimidade ou falha de segurança em sua plataforma. Assim, cinge-se a controvérsia a definir se a instituição financeira tem a obrigação de tornar insubsistentes as operações realizadas e se ele deve responder pelo pagamento de indenização por danos morais. Pugna a apelante pela reforma da r. sentença, a fim de que os pedidos autorais sejam julgados procedentes.

Como é cediço, o sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

"Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título "Dos atos ilícitos", complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposos. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações

no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levíssima. (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê que 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.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

Depreende-se dos autos que se verificou a ocorrência do denominado “golpe da falsa central telefônica”, que descreve os casos em que os criminosos atuam por meio de ligação telefônica, na qual se passam por representantes de banco ou outra instituição, de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

modo a ludibriar a vítima e obter seus dados ou realizar transferências bancárias para eventuais contas "laranjas". Nesta toada, em seguida, na torrente delituosa, munidos das informações bancárias necessárias, realizam diversas operações, tais como compras em cartão de crédito, empréstimos ou demais modalidades de movimentação de aplicações financeiras de titularidade da vítima, em benefício próprio.

No que concerne à matéria em apreço, sabe-se que as instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não são aquinhoados com acesso à chave do sistema. Neste campo, os usuários se valem do sistema e de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência.

Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, trata-se de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

No presente caso, porém, diante das peculiaridades do expediente promovido pelos terceiros responsáveis pelo golpe, forçoso reconhecer que a cadeia de acontecimentos narrados não envolve falha na prestação do serviço do banco, por intermédio da assunção de medidas de segurança pertinentes, uma vez configurado fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Tal conclusão decorre de os dados da parte apelante terem sido dela mesma obtidas, sem indícios de qualquer falha de segurança imputável ao banco réu. Assim, a hermenêutica a incidir sobre Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça deve ser ponderada, haja vista que houve, no caso em questão, eventualmente falha na segurança pública ou a culpa exclusiva da vítima no que concerne à obtenção de seus dados e, por consequência, às operações realizadas com uso das informações bancárias.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse cenário, apenas acaso a causa de pedir tenha lastro no puro e simples desconhecimento e consequente rejeição de eventual operação pelo consumidor, a atrair a imprescindível atuação da instituição financeira no sentido de demonstrar a inequívoca autoria pelo usuário, na medida em que a segurança em sentido amplo em relação à incolumidade do sistema cabe ao banco; por conseguinte, a alusão à captação mediante fraude da senha e dos atributos do cartão sem que se consubstancie interação física determinante como objeto da causa de pedir, em razão do categórico domínio da instituição financeira sobre o figurino da sistemática adotada e de sua arquitetura, não pode carrear a responsabilidade ao consumidor. No entanto, as causas de pedir que envolvam condutas conhecidas e externas, em que a sistemática adotada não seja a causa efetiva do dano, não podem conduzir à responsabilização do banco. Em que pese a documentação acostada aos autos pela autora indicar a verossimilhança das suas alegações e sua respectiva boa-fé, a prova produzida não é suficiente à satisfação da pretensão vazada.

No caso vertente, portanto, a parte apelante não se desincumbiu do ônus de provar que o réu encampou conduta culposa, que pudesse ensejar a obrigação de reparação, nos termos dos supracitados artigos 927 e 186 do Código Civil, na medida em que não demonstrou a falha nos serviços bancários por ele prestados. Por conseguinte, na presente hipótese, aplicam-se as excludentes do nexo de causalidade insculpidas no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, eis que os prejuízos foram sofridos, de forma indubitosa, por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Destarte, não se deve acolher o pedido de condenação do réu ao pagamento da indenização pleiteada.

Cumpra observar ainda que, até em razão da ausência de participação da pessoa responsável pela aplicação do golpe narrado pela parte autora na presente relação jurídica processual, não há provas, devidamente submetidas ao contraditório e à ampla defesa, que apontem, de maneira cabal, para a ocorrência do suposto sinistro.

Diante do exposto, **NEGA-SE** provimento ao recurso de apelação. Em razão da confirmação da r. sentença, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais em favor dos causídicos das apeladas para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observado o artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil, se o caso.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas n.º 211 do Superior Tribunal de Justiça e n.º 282 do Supremo Tribunal Federal).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ressalta-se que, se manifestamente protelatórios os eventuais embargos opostos, o embargante será condenado a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, ex vi do disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

REGIS DE CASTILHO

Relator