



Apelação Cível nº 0804619-02.2025.8.19.0052

Apelante: Helifrancer Bezerra de Araújo

Apelados: Nu Pagamentos S.A. e Celcoin Instituição de Pagamento S.A.

Relator: Des. Luiz Henrique Oliveira Marques

EMENTA

Direito do consumidor e bancário. Apelação cível. Fraude bancária. Ação de restituição de valores c/c indenizatória. Golpe do pix mediante engenharia social. Sentença de improcedência. Operações realizadas pelo próprio consumidor depois de induzido em erro por estelionatário. Ausência de defeito na prestação do serviço das instituições financeiras. Excludente de responsabilidade civil por culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Desprovimento do recurso.

I. Caso em exame:

Recurso de apelação interposto pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de restituição de valores no montante de R\$ 3.410,42 e de compensação por danos morais no importe de R\$ 15.000,00, decorrentes de prejuízo suportado em fraude praticada por terceiro após contato pelo aplicativo Instagram e ligação telefônica

II. Questão em discussão:

A questão em discussão consiste em saber se resta caracterizada falha na prestação do serviço pelas instituições financeiras envolvidas ou se o dano decorreu de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, a afastar o dever de indenizar.

III. Razões de decidir:

- 1) A relação jurídica entabulada entre as partes é de consumo, sujeitando-se ao Código de Defesa do Consumidor, cuja responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, mas não absoluta, podendo ser afastada quando comprovada a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, I e II, do CDC).
- 2) Ficou comprovado que o autor efetuou pessoalmente e de forma voluntária as transações impugnadas, mediante digitação de senha pessoal de quatro dígitos, utilização de aparelho celular previamente autorizado e confirmação por biometria facial, caindo em golpe de engenharia social



perpetrado fora do ambiente bancário por estelionatário que se fez passar por preposto de loja comercial.

3) Inexiste comprovação de falha nos sistemas de segurança, invasão de conta ou vazamento de dados imputável às instituições financeiras réus, configurando o evento danoso fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, a afastar a incidência da Súmula nº 479 do STJ.

4) O acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED) foi promovido pela instituição de origem, revelando-se infrutífero em razão da inexistência de saldo na conta recebedora, o que não traduz conduta ilícita ou falha operacional dos réus.

IV. Dispositivo e tese:

Recurso conhecido e desprovido, mantendo-se integralmente a r. sentença de origem.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação cível interposto por **Helifrancer Bezerra de Araújo**, contra a r. sentença de improcedência proferida pelo Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Araruama/RJ nos autos da ação de restituição de valores pagos por falha na prestação de serviço c/c indenização por danos morais e materiais ajuizada em face de **Nu Pagamentos S.A. (Nubank) e Celcoin Instituição de Pagamento S.A.**

Na origem, o autor relatou ter efetuado compra no valor de R\$ 99,99 no site da empresa UniqueBella e que, ao tentar solicitar a troca do produto, entrou em contato por meio do aplicativo Instagram. Afirmou que recebeu ligação telefônica de suposto atendente da loja, o qual informou que faria o estorno da quantia e o orientou a seguir procedimentos dentro do aplicativo do banco Nubank. Sustentou que, ao seguir tais instruções, constatou o lançamento de duas transações não reconhecidas em seu cartão de crédito, que somaram a quantia de R\$ 3.333,00 (sendo uma de R\$ 1.111,00 e outra de R\$ 2.222,00), direcionadas a conta mantida junto à ré Celcoin. Requereu a condenação solidária dos réus ao ressarcimento do dano material e ao pagamento de compensação por danos morais.

Devidamente citados, os réus contestaram a ação. O banco Nu Pagamentos S.A. sustentou que as operações foram realizadas pessoalmente pelo autor mediante utilização de sua senha secreta de quatro dígitos, a partir de aparelho móvel devidamente autorizado e cadastrado com confirmação de biometria facial, sem qualquer indício de invasão de conta ou vazamento de dados, operando-se excludente de



responsabilidade por culpa exclusiva da vítima. Por sua vez, a ré Celcoin Instituição de Pagamento S.A. arguiu ser instituição de pagamento que fornece infraestrutura tecnológica, não possuindo ingerência sobre as transferências efetuadas pelo consumidor e que não houve demonstração de vício na abertura ou manutenção da conta de destino, configurando-se fortuito externo.

Sobreveio a r. sentença proferida pelo Juízo a quo, que julgou improcedente a pretensão autoral e extinguiu o processo com resolução do mérito, nos moldes do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, condenou a parte autora ao pagamento das custas e honorários fixados em 10% sobre o valor atribuído à causa, observada a gratuidade de justiça deferida. Entendeu o magistrado de primeiro grau que as transações ocorreram por liberalidade e iniciativa do próprio autor, que foi induzido em erro por ardil de terceiro estranho à atividade bancária, inexistindo prova de falha na prestação dos serviços ou nos sistemas de segurança dos réus.

Inconformado, o autor interpôs recurso de apelação (ID 266790063). Suscita, em preliminar, a nulidade da sentença por fundamentação insuficiente e falta de enfrentamento de argumentos essenciais (art. 489, § 1º, IV, do CPC), sustentando que o julgado ignorou a atipicidade das transações e a falta de prova técnica das rés. No mérito, alega a inobservância da inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), a ocorrência de falha na prestação do serviço por falta de bloqueio preventivo de movimentações fora do perfil de consumo, a inaplicabilidade da tese de culpa exclusiva da vítima, a incidência da Súmula nº 479 do STJ por se tratar de fortuito interno e a ineficácia do acionamento do MED. Pugna pela reforma do julgado com a procedência dos pedidos de restituição do valor de R\$ 3.410,42 e fixação de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00 ou, subsidiariamente, pela anulação da sentença.

Contrarrazões apresentadas por Nu Pagamentos S.A. (ID 266790063) e por Celcoin Instituição de Pagamento S.A. (ID 266790063), ambas pugnando preliminarmente pelo não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade e, no mérito, pelo desprovimento do apelo com a manutenção da sentença recorrida.

É o relatório.

VOTO

Presentes os requisitos de admissibilidade intrínsecos e extrínsecos, conheço do recurso de apelação.



De início, rejeito a preliminar de não conhecimento do recurso sustentada pelas rés em contrarrazões por suposta violação ao princípio da. Verifica-se que o apelante impugnou os fundamentos centrais da sentença recorrida, articulando as razões de fato e de direito pelas quais entende cabível a reforma do julgado, em estrita atenção ao art. 1.010, inciso II, do CPC.

Igualmente, afasto a preliminar de nulidade da sentença por ausência de fundamentação fundada no art. 489, § 1º, inciso IV, do CPC. O julgador singular apreciou fundamentadamente as questões postas em juízo, expondo de forma lógica e coerente os motivos pelos quais concluiu pelo descabimento da pretensão autoral. Conforme pacífica jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, o julgador não está obrigado a rebater minuciosamente todas as teses expendidas pelas partes, bastando declinar fundamentação suficiente para lastrear sua decisão.

Passo ao exame do mérito recursal.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, enquadrando-se o autor no conceito de consumidor (art. 2º do CDC) e os réus no de fornecedores de serviços bancários e de pagamento (art. 3º do CDC).

Incide na espécie o regime de responsabilidade civil objetiva assentado no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual o fornecedor responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

Contudo, a responsabilidade objetiva não se confunde com a teoria do risco integral.

O próprio regramento consumerista estabelece hipóteses excludentes do dever de indenizar no art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC, quando comprovada a inexistência de defeito no serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 14, § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No âmbito do sistema bancário, o Superior Tribunal de Justiça pacificou o entendimento de que a responsabilidade objetiva alcança os danos decorrentes de fortuito interno.



Nesse sentido, transcreve-se o verbete sumular aplicável à matéria:

SÚMULA STJ nº 479: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012)

Ocorre que, no caso em análise, as peculiaridades do conjunto probatório conduzem à conclusão oposta à tese autoral, revelando a ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

Com efeito, constata-se pelo próprio relato do autor prestado no registro policial e reproduzido na petição inicial que o dano patrimonial decorreu de engenharia social.

O recorrente, ao tentar realizar a troca de uma mercadoria comprada em sítio eletrônico, passou a interagir via aplicativo Instagram e atendida uma ligação telefônica de estelionatário que se fez passar por funcionário da loja UniqueBella.

Induzido em erro pelo estelionatário, o autor acessou voluntariamente o aplicativo de sua conta bancária mantida no Nubank e realizou pessoalmente duas transações via cartão de crédito/PIX, que somaram R\$ 3.333,00, direcionadas à conta de terceiro mantida junto à instituição de pagamento Celcoin.

O réu Nu Pagamentos S.A. comprovou que a operação foi concretizada a partir do aparelho celular de uso habitual do próprio consumidor, devidamente cadastrado e validado mediante biometria facial e mediante a aposição de sua senha pessoal e intransferível de quatro dígitos.

Inexiste qualquer elemento de prova que indique o vazamento de dados por parte dos réus, invasão de sistema de segurança bancário ou clonagem de aplicativo.

O golpe operou-se integralmente fora do ambiente bancário, valendo-se do vício de consentimento do autor provocado pela cilada de terceiro.

Não há como atribuir às instituições financeiras o dever de impedir transações legítimas efetuadas voluntariamente pelo titular da conta a partir de seu dispositivo habitual e validadas por seus mecanismos pessoais de segurança.



A alegação autoral de que o banco deveria ter efetuado bloqueio preventivo de operações atípicas não prevalece diante da constatação de que o procedimento de segurança atendeu a todas as etapas formais de autenticação.

Ademais, no tocante à Celcoin Instituição de Pagamento S.A., sua atuação limita-se ao fornecimento de infraestrutura tecnológica para o processamento de pagamentos, não havendo demonstração de vício no cadastramento ou manutenção da conta de destino a fundamentar o dever de indenizar.

A impossibilidade de restituição dos valores pelo Mecanismo Especial de Devolução (MED) também não caracteriza defeito no serviço. Conforme regulamentação do Banco Central do Brasil (Resoluções BCB nº 1/2020 e nº 103/2021), a efetiva devolução via MED pressupõe a existência de saldo disponível na conta receptora no momento da análise da comunicação de fraude. Constatado o esvaziamento prévio da conta destinatária pelos estelionatários, a infrutuosidade do procedimento não gera responsabilidade solidária para a instituição financeira.

Assim, configurada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, resta rompido o nexo de causalidade entre a atividade desempenhada pelas rés e o prejuízo experimentado pelo autor.

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça perfilha o mesmo alinhamento em casos análogos envolvendo fraudes praticadas mediante engenharia social fora do ambiente bancário:

EMENTA: EMENTA. DIREITO DO CONSUMIDOR - APELAÇÃO CÍVEL - GOLPE DO MOTOBOY - FORTUITO EXTERNO - RECURSO PROVIDO I. CASO EM EXAME: Trata-se de apelação interposta pelo réu contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pela autora em ação indenizatória, condenando-o à restituição de valores subtraídos mediante fraude conhecida como "golpe do motoboy"; ao estorno de compras realizadas com cartão de crédito e ao pagamento de indenização por danos morais. A autora alegou ter sido induzida por falsário a entregar seu cartão bancário, fato que resultou em prejuízos financeiros. O banco apelante sustentou a inexistência de responsabilidade, invocando a ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Discute-se a responsabilidade civil objetiva da instituição financeira por prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiro, mediante engenharia social, conhecida como "golpe do motoboy", e a caracterização do evento como fortuito interno ou externo, com implicações sobre o nexo de causalidade e o dever de indenizar. III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. A



responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias decorre do risco da atividade, nos termos do art. 14 do CDC, salvo quando configurado fortuito externo. 2. A entrega voluntária de cartão e senha a terceiro, por parte da autora, rompe o nexo de causalidade entre o dano e a atividade da instituição financeira. 3. A conduta da autora contribuiu decisivamente para a consumação da fraude, caracterizando culpa exclusiva da vítima. 4. Inexistência de serviço de recolhimento domiciliar de cartões por parte do banco, afastando qualquer vínculo entre o agente fraudador e a instituição financeira. 5. Aplicação da jurisprudência do STJ que reconhece o fortuito externo como excludente de responsabilidade em casos de fraude por engenharia social. IV. DISPOSITIVO: Recurso provido. Dispositivos relevantes citados: Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor; Art. 171 do Código Penal. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, AREsp 1626944/SP, Rel. Min. João Otávio de Noronha, DJ 28/02/2020; TJRJ, Súmula 94. (0802737-87.2023.8.19.0209 - APELAÇÃO. Des(a). MARCOS ANDRE CHUT - Julgamento: 07/10/2025 - VIGESIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 23ª CÂMARA CÍVEL))

Ementa: Direito do Consumidor. Apelação cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe do falso familiar via aplicativo de mensagens (WhatsApp). **Transferência de valores via PIX. Culpa exclusiva da vítima. Ausência de falha na prestação de serviço bancário. Sentença de improcedência.** Recurso desprovido. I. Caso em exame 1. Trata-se de apelação interposta pela parte autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais (R\$ 3.960,00) e morais, sob o fundamento de inexistir falha na prestação de serviços bancários. O autor alegou ter sido vítima de golpe, ao acreditar estar em contato com seu filho, e, induzido em erro, realizou transferências via PIX para contas de terceiros. Sustenta que o banco deveria responder pelos prejuízos causados em decorrência da fraude. II. Questão em discussão 2. A controvérsia cinge-se em determinar: (i) se a fraude perpetrada por terceiros, por meio de aplicativo de mensagens, pode ser considerada fortuito interno, apto a ensejar a responsabilidade objetiva da instituição financeira; (ii) se, diante das circunstâncias do caso concreto, restou caracterizada culpa exclusiva da vítima, de modo a romper o nexo de causalidade e afastar o dever de indenizar. III. Razões de decidir 3. Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, conforme a Súmula 297 do STJ, que reconhece a incidência das normas consumeristas às instituições financeiras. Nos termos do art. 14 do CDC, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento. 4. De acordo com a Súmula 479 do STJ, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Contudo, o evento em análise decorreu de golpe praticado fora do



ambiente bancário, mediante engenharia social via aplicativo de mensagens, o que configura fortuito externo, rompendo o nexo causal. 5. Restou demonstrado que a vítima, de forma imprudente, realizou transferências sem a verificação da autenticidade do solicitante, descuidando-se de cautelas básicas, como confirmar a identidade do destinatário ou contatar o familiar por outros meios. Assim, a negligência do autor foi determinante para a ocorrência do dano, caracterizando culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, do CDC). 6. Eventual irregularidade na abertura da conta destinatária não guarda relação direta com o evento danoso, que não decorreu de falha sistêmica ou operacional da instituição financeira. **Ademais, o PIX é sistema instantâneo de pagamento que exige do usuário atenção redobrada, pois as transferências se completam em segundos, inviabilizando a reversão automática dos valores.** 7. Conforme precedentes desta Corte, situações de "golpe do falso parente" configuram fortuito externo, excluindo a responsabilidade do banco e afastando o dever de indenizar. IV. Dispositivo e tese 8. Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A fraude praticada por terceiros por meio de aplicativo de mensagens, fora do ambiente bancário, configura fortuito externo e rompe o nexo causal, afastando a responsabilidade da instituição financeira. 2. A negligência do consumidor que realiza transferências sem confirmar a identidade do destinatário caracteriza culpa exclusiva da vítima, inviabilizando o dever de indenizar." _____ Dispositivos relevantes citados: CRFB, art. 5º, X; CDC, arts. 2º, 3º, 14 e 22; CPC, art. 85, §11. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297, Súmula 479. TJ/RJ, Apelação nº 0090861-78.2021.8.19.0038, Rel. Des. Sônia de Fátima Dias, j. 20.09.2023, 22ª Câmara de Direito Privado. TJ/RJ, Apelação nº 0816657-62.2022.8.19.0210, Rel. Des. Ricardo Alberto Pereira, j. 19.07.2023, 15ª Câmara de Direito Privado. (0803980-39.2024.8.19.0045 - APELAÇÃO. Des(a). FERNANDO FERNANDY FERNANDES - Julgamento: 16/10/2025 - SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 13ª CÂMARA CÍVEL))

Afastada a responsabilidade civil das instituições financeiras ante a caracterização da excludente prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, resta prejudicado o exame dos pedidos de restituição de valores e de compensação por danos morais.

Impõe-se, assim, a manutenção da r. sentença de improcedência.

Ante o exposto, **VOTO NO SENTIDO DE CONHECER E NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, mantendo-se a sentença recorrida por seus próprios fundamentos.

Em atenção ao disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela parte autora para 12% (doze por



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Câmara de Direito Privado

cento) sobre o valor atualizado da causa, mantida a suspensão de sua exigibilidade em razão da gratuidade de justiça deferida.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

LUIZ HENRIQUE OLIVEIRA MARQUES
Desembargador Relator