



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000168156

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000311-14.2024.8.26.0137, da Comarca de Cerquilha, em que é apelante ANDRÉ PASSARELLI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NUBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado 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 MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 3 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1000311-14.2024.8.26.0137

Apelante: Andre Passarelli

Apelado: NU Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento

Vara de origem: Vara Única da Comarca de Cerquillo

Juiz(a): Daiane Valiati Ballottin Ronsani

Voto nº 1.324

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade recursal. Rejeição. Razões que impugnam, ainda que de forma genérica, os fundamentos da sentença. Relação de consumo. Golpe da falsa central de atendimento. Transferência via PIX realizada pelo próprio correntista, mediante uso de senha pessoal e autenticação regular. Ausência de prova de falha na prestação dos serviços bancários. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente do art. 14, §3º, II, do CDC. Inexistência de responsabilidade da instituição financeira. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido. Majoração dos honorários advocatícios em grau recursal, observado o benefício da gratuidade da justiça.

Vistos.

Consta dos autos que Andre Passarelli ajuizou ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais em face de NU Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento, alegando ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiro que se passou por funcionário da instituição financeira, circunstância que o teria levado a realizar transferências via PIX e a suportar débito em seu cartão de crédito.

A sentença julgou improcedentes os pedidos, ao fundamento de que, embora incontroversa a ocorrência do golpe, inexistiu falha na prestação dos serviços bancários, uma vez que as operações questionadas foram realizadas pelo próprio correntista, mediante fornecimento voluntário de dados e uso de senha pessoal,

configurando culpa exclusiva da vítima e de terceiro, com rompimento do nexo causal.

Inconformado, o apelante sustenta, em síntese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a falha na segurança do sistema, a inexigibilidade do débito e o cabimento de indenização por danos materiais e morais.

Em contrarrazões, o apelado suscita preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade recursal e, no mérito, pugna pela manutenção integral da sentença.

É o relatório.

A preliminar não merece acolhimento.

Sustenta o apelado, em contrarrazões, que o recurso não deveria ser conhecido, por ofensa ao princípio da dialeticidade, ao argumento de que o apelante não teria impugnado especificamente os fundamentos da sentença.

Embora as razões recursais não apresentem elaboração técnica refinada, verifica-se que o apelante manifesta inconformismo direto com o cerne da fundamentação adotada pelo juízo de origem, insistindo na tese de responsabilidade objetiva da instituição financeira, na caracterização de falha na prestação do serviço e na inaplicabilidade da excludente de culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

Há, portanto, impugnação suficiente aos fundamentos centrais da sentença, ainda que de forma genérica, o que atende ao requisito mínimo exigido pelos arts. 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil.

Não se pode exigir do recorrente rigor técnico absoluto, bastando que as razões permitam a compreensão da controvérsia e delimitem a insurgência, o que se verifica no caso concreto.

Rejeita-se, assim, a preliminar.



No mérito, o recurso não comporta provimento.

De início, consigna-se que o contrato de prestação de serviços bancários insere-se, inequivocamente, no âmbito das relações de consumo, sendo aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade da instituição financeira é, em regra, objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, cabendo, todavia, examinar se, diante das particularidades do caso concreto, subsiste o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano alegado.

A inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII, do CDC, não tem aplicação irrestrita, limitando-se às provas que razoavelmente se encontram ao alcance do fornecedor, em razão de sua superioridade técnica e jurídica, não podendo servir de fundamento para imputação de responsabilidade por ilícito para o qual não concorreu de forma eficaz.

No caso concreto, verifica-se que o apelante incorreu em culpa exclusiva, pois não agiu com a diligência minimamente esperada para evitar a concretização da fraude. Consta dos autos que realizou ligação telefônica para terceiro que se passou por funcionário do banco apelado e, sem adotar cautelas básicas, seguiu as orientações repassadas, realizando, por iniciativa própria, transferência via PIX mediante uso de suas senhas pessoais.

Não cuidou o apelante de demonstrar que adotou as cautelas mínimas após o contato fraudulento, sendo certo que o prejuízo experimentado decorreu de sua própria conduta, não podendo ser imputado a qualquer falha no sistema de segurança da instituição financeira.

Trata-se do conhecido golpe da falsa central de atendimento, amplamente divulgado por campanhas educativas promovidas pelos próprios bancos.

Ao seguir as orientações do estelionatário, o apelante não apenas deixou de obstar eventual transação suspeita, como efetivamente realizou a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transferência dos valores, que se concretizou mediante uso de senha pessoal e autenticação regular. Assim, foi o próprio correntista quem realizou as operações questionadas, ainda que sob falsa percepção da realidade.

Ressalte-se que seria plenamente possível ao apelante identificar que estava realizando transferência via PIX, e não procedimento de cancelamento ou contestação de operação, não se tratando de mecanismo complexo ou de difícil compreensão. As operações decorreram de conduta voluntária do apelante, ainda que induzida por terceiro.

Não há qualquer prova de que o contato telefônico tenha sido realizado para a instituição financeira apelada ou que tenha sido entabulado com funcionário do banco, inexistindo indício de falha em seus sistemas de segurança.

O que se verifica é a atuação de terceiro fraudador, sem qualquer ingerência da instituição financeira, que se limitou a processar transação regularmente solicitada pelo próprio usuário via PIX.

A fraude, portanto, constitui fortuito externo, cuja ocorrência foi facilitada pela conduta do próprio apelante, rompendo-se o nexo de causalidade e incidindo a excludente prevista no art. 14, §3º, inciso II, do CDC.

A jurisprudência desta 22ª Câmara de Direito Privado é firme no sentido de que, nas hipóteses em que a transferência é realizada pelo próprio correntista, mediante uso de senha pessoal, após contato fraudulento com terceiro, não se caracteriza falha na prestação do serviço bancário:

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES

REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025).

“Apelação Cível. Golpe da falsa central telefônica. Ação declaratória c.c indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autora que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica do réu. Autora que realizou operações orientadas pelo golpista. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido”. (TJSP; Apelação Cível 1001854-62.2024.8.26.0651; Relator (a): João Carlos Calmon Ribeiro; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valparaíso - 1ª Vara; Data do Julgamento: 25/10/2025; Data de Registro: 25/10/2025).

Dessa forma, correta a r. sentença ao reconhecer a inexistência de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade do apelado, não se podendo impor à instituição financeira o dever de indenizar prejuízo decorrente de golpe praticado por terceiros.

A improcedência da demanda não significa negar o prejuízo suportado pelo apelante, mas apenas reconhecer que eventual pretensão reparatória deve ser dirigida contra os efetivos responsáveis pelo ilícito.

Considera-se suficientemente apreciada a matéria devolvida a julgamento, sendo desnecessário o enfrentamento individualizado de todos os argumentos deduzidos pelas partes, nos termos do art. 93, inciso IX, da Constituição Federal e do art. 489, § 1º, do Código de Processo Civil.

Para fins de eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada de dispositivos legais.

Diante do exposto, **nego provimento ao recurso**, mantendo integralmente a r. sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos.

Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, e em observância ao Tema 1059 do Superior Tribunal de Justiça, majora-se a verba honorária fixada na sentença para 15% sobre o valor da causa, observado o benefício da gratuidade da justiça, com suspensão da exigibilidade, nos termos do art. 98, § 3º, do CPC.

MARIO SERGIO LEITE

Relator