



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000067874

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1000315-41.2025.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada MAITE BRACALE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 42.901

Apelação Cível nº 1000315-41.2025.8.26.0032

Comarca de Araçatuba / 4ª Vara Cível

Juiz(a): Rodrigo Chammes

Apelante(s): Nu Pagamentos S/A Instituição de Pagamento

Apelado(a)(s): Maite Bracale

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (bancários). AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO c.c. REPARAÇÃO DE DANOS. AUTORA QUE, ABORDADA POR CRIMINOSOS POR MEIO DE CHAMADA TELEFÔNICA, FOI INDUZIDA A EFETUAR PAGAMENTO DE BOLETO BANCÁRIO A FAVOR DE TERCEIRO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. REFORMA. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS MÍNIMOS DE COGNIÇÃO A RESPEITO DA CONCORRÊNCIA DO BANCO PARA O EVENTO DANOSO. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. CARACTERIZAÇÃO DE FORTUITO EXTERNO. PRECEDENTES.

Popularizou-se, hodiernamente, o golpe por meio do qual estelionatários “disparam” chamadas telefônicas a esmo, indistintamente, na esperança de que o interlocutor desavisado seja envolvido no engodo por eles propalado. Não raramente o recebedor da chamada telefônica fraudulenta sequer mantém vínculo com o banco informado pelo estelionatário. Se a vítima não é cliente do banco informado, a fraude é logo percebida. Se não é, está sujeita a fornecer dados indispensáveis para que o estelionatário movimentasse sua conta bancária. Cuida-se da fraude popularmente conhecida como *phishing* (pesca). Não se nega que se a conta é movimentada por terceiro, o banco, em tese e a princípio, pode ser responsabilizado pelos danos decorrentes da fraude. No caso concreto, porém, a situação é diversa. Não há um mínimo de prova nos autos de que o réu teria permitido o vazamento de dados sensíveis da autora de modo a permitir que delinquentes a abordassem por contato telefônico. Ao contrário, tudo está a indicar que ela foi mais uma das vítimas encontradas a esmo pelos criminosos. E mais: foi a própria autora quem, envolta na névoa do engodo, efetuou legitimamente o pagamento do boleto bancário cujo valor foi destinado a terceiro. No panorama dos autos o que se vê é a excessiva ingenuidade da autora e a completa ausência de concorrência do réu para fraude. O evento danoso na hipótese ora tratada não é atribuível ao banco, mas ao terceiro fraudador. Não se cuidou de fortuito interno, mas externo. Logo, à míngua de falha na prestação do serviço, e tendo a autora efetivamente pagado o boleto a favor do fraudador, sem qualquer participação do banco, o débito é exigível e os pedidos formulados na inicial são improcedentes.

Apelação provida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença, prolatada às pp. 247/256, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial dessa ação declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos que MAITE BRACALE move em face de NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, para declarar inexigível o débito lançado na fatura de cartão de crédito da autora, oriundo do pagamento feito em favor do falsário; determinar o cancelamento da negativação do nome da autora em razão do débito impugnado; e condenar o réu ao pagamento de R\$10.000,00, a título de reparação do dano moral suportado pela autora.

A autora narra na inicial que, no dia 23/10/2024, recebeu uma chamada telefônica de alguém que se identificou como preposto do réu. O falso preposto afirmou que sua conta bancária apresentava vulnerabilidades que poderiam comprometer a segurança de seus dados pessoais e dos valores depositados. O falso preposto, quem confirmou vários dados pessoais da autora (nome, número de CPF, número da conta, endereço, nome da mãe), orientou-a efetuar o pagamento de um boleto bancário no valor de R\$3.129,34, com o intuito de sanar o problema. Segundo o interlocutor, tratar-se-ia de um teste e, posteriormente, o valor seria estornado. Efetuou o pagamento do boleto, utilizando a função “crédito” de seu cartão. No entanto, o estorno prometido não foi realizado. Descobriu que havia sido vítima de golpe e que a transação realizada não tinha nenhuma relação com o réu. Tentou, sem êxito, solucionar o problema na via administrativa. O réu tomou providências para que seu nome fosse incluído no rol dos inadimplentes. Aduz padecimento de danos de ordem material e moral. Atribui ao réu a responsabilidade pelos danos que alega ter sofrido. Pede a declaração de inexistência do débito e a condenação do réu à reparação do dano moral que alega ter sofrido.

Em contestação, o réu alega que não prestou serviço falho. O evento narrado na inicial é atribuível unicamente a terceiro, ou, subsidiariamente, à autora. Não concorreu de forma alguma ao propalado golpe. Esclarece seus consumidores a respeito dos diversos golpes praticados na praça e os orienta sobre como evitar ser vítimas deles. A



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

operação impugnada foi realizada pela própria autora, sem ingerência do banco. Impugna existência e extensão do dano.

O julgamento do feito dispensou a abertura da fase instrutória, e o nobre magistrado *a quo* entendeu que (a) a autora foi vítima de um golpe ao pagar por meio de cartão de crédito um boleto bancário no importe de R\$3.497,58 em favor de terceiro de má-fé, o qual a ludibriou ao se passar por funcionário do banco em chamada telefônica e informar que o pagamento, necessário apenas para fins de teste, seria estornado em seguida; (b) a verificação da regularidade das operações bancárias, como se sabe, é inerente à atividade exercida pelo réu, inserindo-se, portanto, no risco do negócio realizado; (c) a constatação da fraude não exime a entidade financeira de sua responsabilidade, mas, antes, apenas demonstra nítida falha na prestação do serviço, de modo que os danos daí decorrentes devem ser imputados a ela; (d) houve inexorável falha no sistema de segurança do réu, haja vista que terceiro não identificado teve acesso indevido aos dados do cadastro da parte autora mantido pela instituição financeira, inclusive ao seu endereço, número de seu telefone e de sua conta bancária, após o que, de posse desses dados, telefonou para a correntista e logrou ludibriá-la; (e) apenas a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro excluiria o dever de indenizar, o que, todavia, não é o caso, pois a parte autora foi enganada pelo uso de dados que deveriam ser de posse exclusiva do réu; (f) deve-se aplicar também a teoria do risco profissional, pois a atividade bancária é permeada pelo risco e, ante a onda de roubos, furtos e fraudes, perfeitamente previsível o evento danoso ocorrido, não havendo possibilidade de reconhecimento de qualquer excludente da ilicitude; (g) 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; e (h) o débito é inexigível e a negativação do nome da autora foi indevida, causando-lhe dano moral. Assim, julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, para declarar inexigível o débito lançado na fatura de cartão de crédito da autora, oriundo do pagamento feito em favor do falsário; determinar o cancelamento da negativação do nome da autora em razão do débito impugnado; e condenar o réu ao pagamento de R\$10.000,00, a título de reparação do dano moral suportado pela autora.

Inconformado, o réu apela às pp. 260/272. Repisa as mesmas teses já expendidas em sua peça de defesa. Subsidiariamente, o montante da reparação comporta redução. Pugna pelo provimento do recurso para



reforma da r. sentença.

A autora ofertou contrarrazões (pp. 305/310).

É o relatório do essencial.

2. Respeitado o entendimento do nobre magistrado *a quo*, e malgrado o zelo e o esforço do ilustre patrono da autora, a r. sentença comporta reparo.

A cada dia a população é bombardeada por notícias a respeito das mais diversas fraudes ocorridas junto ao sistema bancário em geral, perpetradas por meio de golpes variados.

A astúcia de grupos criminosos, que sempre descobrem novas formas de burlar os sistemas de segurança dos bancos, por mais sofisticados que sejam, tornou-se fato público e notório.

Popularizou-se, hodiernamente, o golpe por meio do qual estelionatários “disparam” chamadas telefônicas a esmo, indistintamente, na esperança de que o interlocutor desavisado seja envolvido no engodo por eles propalado.

Não raramente o recebedor da chamada telefônica fraudulenta sequer mantém vínculo com o banco informado pelo estelionatário.

O *modus operandi* é esse: o estelionatário efetua chamada telefônica com mensagem gravada que, no mais das vezes, informa o nome de um banco aleatório (mas com ampla clientela) e a ocorrência de operação não autorizada na conta da vítima, solicitando que ela confirme a operação e, em caso negativo, “fale com o atendente”.

Se a vítima não é cliente do banco informado, a fraude é logo percebida. Se não é, está sujeita a fornecer dados indispensáveis para que o estelionatário movimentar sua conta bancária.

Cuida-se da fraude popularmente conhecida como *phishing* (pesca).

Ora, não se nega que se a conta é movimentada por terceiro, o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

banco, em tese e a princípio, pode ser responsabilizado pelos danos decorrentes da fraude.

No caso concreto, porém, a situação é diversa.

A autora foi abordada por meio de telefone. O interlocutor afirmou que sua conta apresentava vulnerabilidade de segurança e, acreditando tratar-se de chamada telefônica legítima, a autora foi incluída na empreitada criminosa.

Note-se que não há nos autos prova mínima no sentido de que os estelionatários possuíam informações pessoais sensíveis da autora. A alegação de que o interlocutor os forneceu com o fim de assegurar a confiança da autora veio de forma unilateral e absolutamente divorciada de elementos probatórios.

Ao que parece, as informações indispensáveis ao golpe não estavam à disposição dos fraudadores, mas foram disponibilizadas pela própria autora – como sói ocorrer nessa modalidade delituosa (*phishing*). Sintomaticamente, a conta bancária não foi movimentada pelos estelionatários.

Em outras palavras: não há um mínimo de prova nos autos de que o réu teria permitido o vazamento de dados sensíveis da autora de modo a permitir que delinquentes a abordassem por contato telefônico. Ao contrário, tudo está a indicar que ela foi mais uma das vítimas encontradas a esmo pelos criminosos.

E mais: foi a própria autora quem, envolta na névoa do engodo, efetuou legitimamente o pagamento do boleto bancário cujo valor foi destinado a terceiro.

No panorama dos autos o que se vê é a excessiva ingenuidade da autora e a completa ausência de concorrência do réu para fraude.

O evento danoso na hipótese ora tratada não é atribuível ao banco, mas ao terceiro fraudador. Não se cuidou de fortuito interno, mas externo.

Logo, à míngua de falha na prestação do serviço, e tendo a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

autora efetivamente pagado o boleto a favor do fraudador, sem qualquer participação do banco, o débito é exigível e os pedidos formulados na inicial são improcedentes.

Assim vem decidindo esta Corte, em hipóteses assemelhadas:

“DECLARATÓRIA – Inexistência de dívida oriunda de empréstimo consolidado pela autora por meio de telefone (WhatsApp), sendo convencida pelo estelionatário posteriormente a usar boa parte do valor para 'quitar' saldo devedor de cartão consignado (RMC) mediante pagamento de boleto que lhe enviou pelo mesmo meio - Pedido cumulado de indenização por danos morais - Pretensão julgada antecipadamente e improcedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento da não falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré - Irresignação recursal da parte autora insistindo na falha de segurança da instituição ré ao permitir que o falsário lhe oferecesse empréstimo e depois fazer o cancelamento do cartão, quando em verdade era tudo golpe - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Ausência de falha da instituição ré, eis que foi a própria parte autora que fez a operação bancária, após ser convencida pelo falsário a partir de contato via telefone de suposto 'correspondente bancário' - Circunstância em que a parte autora foi negligente/imprudente ao não buscar confirmação nos canais oficiais sobre a idoneidade do método de 'cancelamento' do cartão RMC, eis que o boleto tinha instrução para crédito para pessoa diversa do real credor - Culpa exclusiva caracterizada, exonerando a responsabilidade do fornecedor quanto ao serviço e à guarda de dados (artigos 14, § 3º, do C.D.C. e 43, inciso III, da Lei 13.709/2018) – Precedentes desta Colenda Câmara – DANO MORAL - Não ocorrência – Inexistência de dor psíquica intensa, humilhação, descaso com nexo causal em suposta falha na prestação de serviços – Indenização negada - Sentença mantida – Apelação não provida.” (TJSP; Apelação Cível 1013793-09.2025.8.26.0100; Relator JACOB VALENTE; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 07/11/2025)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DE "PHISHING" PRATICADO POR TERCEIROS. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação ajuizada por Nilsa Mansur Ilse contra o Banco Bradesco S.A., visando à restituição de valores subtraídos de sua conta e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. O banco apelou, alegando culpa exclusiva da autora. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão consiste em definir se o golpe sofrido decorreu de falha de segurança do banco ou de culpa exclusiva da consumidora. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A legitimidade passiva do banco subsiste, segundo a teoria da asserção, uma vez que a

autora lhe atribui falha na prestação de serviços, o que basta para o exame de mérito em tese. 4. A responsabilidade das instituições financeiras por golpes de engenharia social somente se configura quando comprovado o vazamento de dados sigilosos que somente o banco detém, o que induz o consumidor em erro e caracteriza falha de segurança do serviço (art. 14, §1º, do CDC). 5. No caso concreto, não há prova de vazamento de dados nem de ligação oriunda da instituição bancária, inexistindo qualquer elemento que indique que os criminosos obtiveram informações internas do banco. 6. As provas demonstram que a autora seguiu instruções de terceiros, fornecendo dados e realizando operações no próprio aplicativo bancário, configurando culpa exclusiva da consumidora, conforme art. 14, §3º, II, do CDC. 7. O golpe identificado corresponde à modalidade conhecida como "phishing", caracterizada pelo envio de comunicações fraudulentas aleatórias, sem envolvimento da instituição financeira e sem necessidade de acesso prévio a dados sigilosos. 8. Ausente nexos causal entre o evento danoso e a atividade bancária, não há falar em fortuito interno, tampouco em aplicação da Súmula 479 do STJ, que pressupõe falha do serviço. 9. Ausente prova de falha na segurança e configurada a desídia do consumidor, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. IV. DISPOSITIVO E TESE 10. Recurso provido. Pedidos iniciais julgados improcedentes. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §§1º e 3º, II; CC, art. 393; CPC/2015, art. 85. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.015.732/SP; TJSP, Ap. Cív. 1001203-89.2022.8.26.0363; TJSP, Ap. Cív. 1000582-51.2022.8.26.0506." (TJSP; Apelação Cível 1014192-10.2025.8.26.0562; Relatora LÉA DUARTE; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 07/11/2025)

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Golpe do site falso – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Inadmissibilidade – Relação de consumo e responsabilidade objetiva mitigada pela excludente de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Hipótese de "phishing" – Apelante que recebeu SMS de número desconhecido com link que o direcionou a site fraudulento – Inserção voluntária de dados pessoais em site estranho ao das apeladas e realização de pagamento via PIX a terceiro, sem adotar as cautelas mínimas – Ausência de prova de que a fraude tenha se originado por falha de segurança nos sistemas das apeladas, caracterizando fortuito externo – Inteligência do Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal – Sentença mantida – Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000760-84.2024.8.26.0326; Relator PEDRO FERRONATO; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 22/08/2025)

“BANCÁRIO. Ação de restituição de valores e reparação por danos morais. Improcedência dos pedidos. Inconformismo do autor. "Golpe da



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

falsa central de atendimento" por intermédio de "phishing". Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Sentença que conferiu correta solução à lide e deve ser confirmada por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1012153-37.2024.8.26.0348; Relator GUILHERME SANTINI TEODORO; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 29/07/2025)

3. Em face do exposto, dá-se provimento ao apelo, para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial dessa ação declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos que MAITE BRACALE move em face de NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. Sucumbente, carrega-se à autora o pagamento das custas e das despesas do processo, bem como de honorários advocatícios a favor do patrono do réu, ora arbitrados em dez por cento do valor atualizado da causa – observado o disposto no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.