



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

Registro: 2026.0000289267

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000458-11.2025.8.26.0588, da Comarca de São Sebastião da Gramma, em que é apelante RICHARD CANCIAN (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 31 de março de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



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

VOTO Nº 15496

APELAÇÃO Nº 1000458-11.2025.8.26.0588 – São Sebastião da Grama

APELANTE: Richard Cancian

APELADO: Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento

JUÍZA: Valéria Carvalho dos Santos

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais.

Sentença de improcedência.

Apelação – Parte autora que recorre sustentando a falha na prestação de serviços da instituição financeira e a atipicidade das operações – Alega que foi vítima do “golpe da falsa central de atendimento”, no qual estelionatários o induziram a contratar empréstimo e realizar transferência via PIX – Sustenta que as movimentações fogem totalmente ao seu perfil de consumo e que os documentos apresentados pelo réu são unilaterais.

Razões de decidir – Relação de consumo – Inversão do ônus da prova que não isenta o autor de demonstrar a verossimilhança mínima de suas alegações – Instituição financeira que comprovou a regularidade das transações realizadas em ambiente autenticado – Utilização de dispositivo habilitado, validação por biometria facial e senha pessoal e intransferível – O autor confessa que seguiu as instruções dos criminosos para realizar as operações acreditando tratar-se de procedimento de segurança – Fraude de engenharia social que ocorre fora da esfera de controle do banco – Culpa exclusiva da vítima e de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC) – Fortuito externo caracterizado – Rompimento do nexo de causalidade – Inexistência de falha no sistema de segurança da ré.

Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Adota-se o relatório da sentença (fls. 433/439), que julgou **improcedentes** os pedidos deduzidos em “ação declaratória de nulidade contratual c/c indenização por danos materiais e morais” proposta por **Richard Cancian** contra **Nu Pagamentos S.A.**, sob o fundamento de que o evento danoso decorreu de culpa exclusiva do consumidor e de terceiros.

Apelou o autor (fls. 441/449), sustentando a responsabilidade objetiva da ré por fortuito interno. Afirma que as movimentações financeiras no dia

25/01/2024 foram dissonantes de seu perfil de consumo habitual, o que é corroborado pelos extratos de exercícios anteriores, os quais demonstram baixa utilização da conta. Aduz que o réu falhou no dever de segurança e monitoramento, validando transações atípicas em contexto de engenharia social. Por fim, insurge-se contra o parcelamento realizado, alegando ser nula a novação fundada em obrigação ilícita.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 453/473).

Recurso tempestivo e dispensado de preparo, em razão da gratuidade de justiça concedida.

É o relatório.

Decide-se.

Estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual o presente recurso deve ser **conhecido e recebido** em seus regulares efeitos.

Destaca-se que ao caso em análise são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes da Lei 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), concepção jurídica esposada pela **Súmula 297 do STJ**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Nesse contexto, havendo alegação do consumidor de que não contratou o serviço ou de que este não foi corretamente prestado, incumbe à instituição financeira apelada provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no artigo 6º, VIII, do CDC. No entanto, a inversão do ônus da prova não isenta a parte autora de demonstrar a verossimilhança de suas alegações.

No caso em tela, **a instituição financeira demonstrou a regularidade dos procedimentos de segurança**. O Nu Pagamentos apresentou registros técnicos demonstrando que as transações foram realizadas via aplicativo instalado em dispositivo habitual (Galaxy S21 FE 5G), habilitado pelo próprio autor. Mais do que isso, a operação foi validada por múltiplos fatores de autenticação, incluindo senha pessoal e, crucialmente, **biometria facial** (fls. 136/137 e 195/210).

A contratação por meio eletrônico, mediante captura de biometria facial (selfie) e validação de chaves de segurança digitais, é procedimento válido e amplamente aceito na prática bancária atual, não se exigindo a forma escrita tradicional para transações realizadas via *mobile banking*.

O ponto fulcral da demanda reside na própria narrativa do autor. Em sua inicial e em boletim de ocorrência (fls. 32/33), o apelante confessa que atendeu a uma ligação telefônica de estelionatários via WhatsApp, acreditou tratar-se de funcionários do banco e, sob o pretexto de realizar um procedimento de "prevenção de limites", seguiu as instruções dos criminosos para realizar a contratação de empréstimo e a transferência vultosa.

A fraude narrada caracteriza-se como **golpe de engenharia social**, o qual

ocorre fora do domínio técnico das instituições financeiras. Quando o correntista, induzido por terceiros, utiliza suas próprias credenciais (senhas e biometria) em seu próprio dispositivo para realizar ou validar operações, **rompe-se o nexo causal entre a atividade do banco e o prejuízo sofrido.**

No que tange à alegação de movimentação atípica e desrespeito ao perfil de consumo, as provas coligidas demonstram que o sistema de segurança **funcionou ao exigir múltiplos fatores de autenticação**, inclusive o reconhecimento facial. A instituição não poderia impedir o autor de transacionar valores que estavam dentro de seus limites operacionais e de seu saldo disponível, **sob pena de violar o direito de livre disposição patrimonial do cliente.** O fato de o autor possuir histórico de baixa movimentação (fls. 385/425) não impõe ao banco o dever de bloquear operações que foram devidamente autenticadas pelo titular com biometria facial.

Ademais, não há evidência cabal de que o vazamento de dados tenha partido da ré. O ponto determinante para o êxito do estelionato não foi o acesso prévio aos dados, mas a **atuação voluntária do apelante** ao validar a transação durante a ligação telefônica.

A alegação de atipicidade da movimentação financeira, embora amparada pelos extratos de fls. 385/425 que demonstram perfil conservador, não é suficiente para caracterizar falha na segurança no caso em tela. Diferentemente do cenário delineado no REsp 2.222.059/SP, em que a falha residiria na ausência de mecanismos de contenção, aqui o sistema de segurança da ré atuou de forma diligente e escalonada: o registro técnico de fls. 136/137 e 195 comprova que a operação não foi autorizada apenas por senha, mas exigiu **validação por biometria facial (liveness check)** em dispositivo habitual (Galaxy S21 FE 5G). A exigência de múltiplo fator de autenticação biométrica em tempo real constitui a barreira de segurança máxima esperada para transações que fujam ao padrão habitual. Se o próprio correntista, em contexto de engenharia social, submete-se voluntariamente à captura de sua face para validar a operação (fls. 195), o bloqueio pela instituição financeira configuraria ingerência indevida na livre disposição patrimonial do cliente, não havendo que se falar em fortuito interno, mas em culpa exclusiva do consumidor (art. 14, § 3º, II, CDC).

A dinâmica dos fatos revela que a negligência do apelante foi a **causa exclusiva e determinante** do dano. Ao atender ligação de suposto "NU Help Desk" via WhatsApp e realizar operações financeiras sob instrução de desconhecido — procedimento jamais adotado por qualquer instituição financeira idônea —, o consumidor fragilizou deliberadamente os protocolos de segurança.

A corroborar o entendimento que aqui se vai esposar, destaca-se julgado do Superior Tribunal de Justiça:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO ANULATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. (...) 2. **EMPRÉSTIMO EFETIVAMENTE FIRMADO E**

RECEBIDO. NÃO COMPROVAÇÃO DE NENHUM VÍCIO A ENSEJAR A NULIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO (...) 3. VEDAÇÃO AO COMPORTAMENTO CONTRADITÓRIO (...) 5. RECURSO ESPECIAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

(...) Ocorre que o Banco Apelado comprovou que o valor contratado foi efetivamente creditado na conta-corrente do Apelante, f. 89, fato por ele não refutado, hipótese em que a jurisprudência dos Tribunais de Justiça tem relativizado a formalidade supramencionada, preservando a existência de negócio jurídico firmado segundo o princípio da boa-fé, mormente porque se a vontade do Apelante não era a de contratar o aludido empréstimo, a ele caberia tomar as providências no sentido da imediata restituição do valor depositado na sua conta. (...) **Ao aceitar o depósito do numerário, o Apelante revela seu comportamento concludente, o que o impede de questionar os descontos das respectivas parcelas do empréstimo, por aplicação da teoria do venire contra factum proprium, que veda o comportamento contraditório.** Comprovada a perfectibilização do negócio, com o pagamento do importe correspondente ao mútuo em favor do beneficiário, são devidos os respectivos descontos em seus proventos de aposentadoria, referentes às parcelas do empréstimo contratado, fato que não configura ato ilícito, tampouco atrai o dever de indenizar ou a repetição do indébito, como acertadamente decidiu o Juízo." (Recurso Especial nº.1.780.205 – PB (2018/0300650-4. Rel. Min. Marco Aurélio Bellize, julgado: 18.12.2018, DJe 18/12/2018). (g.n.)

Assim, a contratação do empréstimo foi validada pelo autor e o numerário foi disponibilizado. O prejuízo advindo da transferência voluntária a fraudadores configura fortuito externo, não inserido no risco da atividade bancária. Diante do conjunto de evidências, deve ser reconhecida a validade do negócio e afastada a responsabilidade da empresa ré.

Nesse sentido, a jurisprudência pacífica deste Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL - Fraude bancária - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. I. Contrarrazões. Recurso que ataca os fundamentos da sentença. Preliminar de inépcia recursal rejeitada. II. Golpe do "Falso Funcionário". Realização de empréstimo e transferência, pela autora, de sua conta bancária para terceira pessoa desconhecida, após ter

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

sido induzida por golpista que se passou por funcionário da instituição financeira ré - Relação de consumo. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente. Inexistência, na espécie, de pressuposto à sua aplicação (CDC, art. 6º, VIII). Operações realizadas de forma espontânea pela requerente. Conduta incauta da demandante. Falha na prestação dos serviços não identificada. Cenário dos autos em que, lamentavelmente, não se poderia exigir da ré qualquer providência para evitar o êxito da fraude. III. Danos materiais e morais não caracterizados, diante da ausência de ilícito ou falha nos serviços bancários atribuída ao réu. IV. Sentença mantida. Recurso não provido

(TJSP; Apelação Cível 1008439-53.2024.8.26.0127; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/09/2025; Data de Registro: 21/09/2025)

Portanto, a partir da análise da documentação apresentada, não há outra conclusão possível, senão a de que as instituições financeiras demonstraram a regularidade dos atos de segurança e a inexistência de falha em seus sistemas, sendo de rigor a manutenção da improcedência da demanda.

Diante do desprovimento do recurso, o autor arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono do apelado, os quais devem ser majorados em 15% sobre o valor atualizado da causa, já considerado o trabalho recursal (art. 85, §11, CPC), observada a gratuidade de justiça concedida ao autor.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

Destarte, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, mantendo-se a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

MARCO PELEGRINI
Relator