



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000069950

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000997-71.2025.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUCAS VIEIRA ROMERA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1000997-71.2025.8.26.0007

Comarca: São Paulo

Apelante: Lucas Vieira Romera

Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

Voto nº 4895.

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE COM TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. A responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor admite excludentes quando comprovada a inexistência de falha na prestação do serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, rompendo-se o nexo causal necessário à indenização. As transferências foram realizadas voluntariamente pelo autor, por meio de dispositivo autorizado e com autenticação por senha pessoal, inexistindo falha de segurança, vazamento de dados ou irregularidade imputável à instituição financeira. A fraude se concretizou por meio de engenharia social fora do ambiente bancário, em contexto de negociação particular, o que caracteriza fortuito externo e afasta a responsabilidade da instituição financeira. A atuação da ré após a comunicação do golpe demonstrou diligência, tendo sido acionados os mecanismos de bloqueio e recuperação junto à instituição destinatária, sem sucesso apenas em razão da conduta célere dos fraudadores, não configurando omissão ou negligência. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária ao percentual de 12% do valor dado à causa, a teor do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a concessão dos benefícios da gratuidade da justiça na origem.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Lucas Vieira Romera** em

face da r. sentença de fls. 279/286 que, em sede de ação de restituição por falha na prestação do serviço bancário c/c danos materiais e morais ajuizada contra **Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento**, julgou **improcedente** a demanda.

O Juízo *a quo* reconheceu que o autor foi vítima de golpe praticado por terceiros, sem qualquer participação ou falha na prestação dos serviços pela instituição financeira, inexistindo nexos causal entre a conduta da ré e os prejuízos alegados. Consignou que as transferências foram realizadas voluntariamente pelo próprio autor, em favor de terceiros estranhos à relação bancária, no contexto de negociação ocorrida fora do ambiente da ré, caracterizando fortuito externo e culpa exclusiva da vítima.

Anoto que foi dado o valor de R\$ 18.081,42 à causa e o autor foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor dado à causa.

Irresignada, em suas razões recursais (fls. 289/296), sustenta a recorrente que a sentença deve ser reformada, ao argumento de que a instituição financeira é responsável pelos prejuízos sofridos, uma vez que, apesar de comunicada imediatamente acerca da fraude, permaneceu inerte e deixou de adotar as providências necessárias para bloquear as transações e mitigar os danos. Alega a ocorrência de falha na prestação do serviço e fortuito interno, em violação às normas do Banco Central aplicáveis ao sistema PIX e ao art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, defendendo a inaplicabilidade da tese de culpa exclusiva da vítima e da manutenção da responsabilidade objetiva da ré, com fundamento na Súmula nº 479 do STJ.

Recurso processado com contrarrazões (fls. 299/311), estando presentes os pressupostos de admissibilidade.

É o relatório.

A controvérsia cinge-se à verificação da existência, ou não, de responsabilidade civil da instituição financeira apelada pelos prejuízos suportados pelo autor em decorrência de golpe praticado por terceiros, consubstanciado na realização de transferências via sistema PIX, bem como à análise acerca da

ocorrência de falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar o dever de indenizar, à luz do Código de Defesa do Consumidor e da jurisprudência consolidada sobre a matéria.

De início, impende consignar que a r. sentença prolatada pelo Juízo de primeiro grau examinou com acerto os elementos fáticos e jurídicos constantes dos autos, razão pela qual não merece reparos. É incontroverso que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, atraindo a incidência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços.

Todavia, tal regime não implica responsabilização automática, uma vez que o próprio diploma consumerista, em seu art. 14, § 3º, admite excludentes quando demonstrada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, hipóteses em que se rompe o nexo de causalidade indispensável à configuração do dever de indenizar.

No caso concreto, a análise detida do conjunto probatório revela que o evento danoso decorreu exclusivamente da atuação de terceiros estelionatários, alheios à esfera de atuação da instituição financeira, não se identificando qualquer falha de segurança, deficiência operacional ou irregularidade imputável à ré que tenha contribuído para o êxito da fraude.

Conforme bem destacado na sentença, as transferências foram realizadas pelo próprio autor, mediante uso de dispositivo autorizado e autenticação por senha pessoal, dentro dos limites previamente estabelecidos para a conta, inexistindo notícia de vazamento de dados, violação de sistemas ou inobservância de protocolos de segurança que caracterizassem fortuito interno.

Ressalte-se que o golpe sofrido pelo autor, embora lamentável, insere-se no contexto de fraudes amplamente conhecidas e reiteradamente divulgadas, perpetradas fora do ambiente bancário, mediante negociação direta entre particulares por meio de plataformas digitais e aplicativos de mensagens. Tal circunstância afasta a tese de que a instituição financeira teria contribuído, ainda que indiretamente, para a ocorrência do dano, porquanto não participou da negociação subjacente nem obteve qualquer benefício com as transferências realizadas, que tiveram como destinatários terceiros estranhos à relação contratual mantida com o correntista.

No que tange à alegada omissão da ré após a comunicação da fraude, igualmente não assiste razão ao apelante. Conforme se extrai dos autos, a instituição financeira, uma vez notificada, adotou as providências que estavam ao seu alcance para tentar mitigar os prejuízos, promovendo o acionamento dos mecanismos de bloqueio e recuperação de valores junto ao banco destinatário da operação, conforme demonstram os documentos de fls. 141/146. O insucesso na recuperação integral das quantias transferidas decorreu do rápido esvaziamento dos valores pelos próprios golpistas, circunstância que foge à esfera de controle da apelada e não pode ser interpretada como desídia ou negligência na prestação do serviço.

Sobre o tema, colaciono os seguintes julgados desta C. Câmara:

"Direito Processual Civil. Apelação. Indenização. Decisão mantida. I. Caso em Exame Sentença que julgou improcedente a presente ação declaratória de indenização. O autor apela, alegando ter sido vítima de golpe ao tentar comprar um automóvel, com transferências via PIX utilizando sua conta no Mercado Pago, e requer a reforma da sentença para declaração de inexistência de indenização e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se ocorreu falha na segurança da instituição bancária, o que caracterizaria responsabilidade objetiva da instituição. III. Razões de Decidir 3. A sentença bem fundamentada avaliou os elementos probatórios, demonstrando que as transações foram realizadas a partir de dispositivo eletrônico previamente cadastrado pelo autor, com utilização de fatores de segurança sob responsabilidade do autor. 4. A fraude foi perpetrada externamente através de engenharia social, sem comprometimento dos sistemas de segurança do réu, caracterizando fortuito externo que exclui a responsabilidade da instituição. 4. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras não se aplica a fraudes externas por engenharia social, onde não há falha nos sistemas de segurança da instituição. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 85, § 11; arte. 1.026, §§ 2º e 4º. Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º. Jurisprudência Citada: Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça." (TJSP; Apelação Cível 1000287-15.2025.8.26.0213; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guará - 1ª Vara;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025) (grifei)

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento. Realização de pix para conta bancária de terceiro. Excludente de responsabilidade. Inexistência de falha na prestação de serviços. Fato exclusivo da vítima ou de terceiro. Falha no dever de cautela e responsabilidade do próprio consumidor. Sentença de improcedência confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1001427-11.2024.8.26.0281; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2024; Data de Registro: 21/10/2024).

Conclui-se que restou configurada a culpa exclusiva de terceiros e do próprio autor, que realizou as transferências acreditando na veracidade de negociação conduzida fora do ambiente bancário, resta caracterizado o rompimento do nexo de causalidade, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Por conseguinte, não há falar em aplicação da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, uma vez que não se trata de hipótese de falha na segurança do sistema bancário ou de risco inerente à atividade desenvolvida pela instituição financeira.

Dessa forma, impõe-se a ratificação da respeitável sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça, o qual dispõe que *"nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la"*.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência: *"o órgão judicial, para expressar a sua convicção, não precisa aduzir comentários sobre todos os*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

argumentos levantados pelas partes. Sua fundamentação pode ser sucinta, pronunciando-se acerca do motivo que, por si só, achou suficiente para a composição do litígio." (STJ - 1ª Turma, AI 169.073-SP-AgRg, rel. Min. José Delgado, j. 4.6.98, negaram provimento, v. u., DJU 17.8.98, p. 44).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO**, mantendo a sentença tal qual lançada.

Majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono do réu, ao total de 12% sobre o valor dado à causa, tendo em vista o disposto no § 11 do art. 85 do Código de Processo Civil, observada a concessão dos benefícios da gratuidade da justiça na origem.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica